

next:public

Barometer Digitale Verwaltung

Zwischen Anforderungen der Gegenwart
und Herausforderungen der Zukunft

UNTERSTÜTZT VON



dbb
beamtenbund
und tarifunion



Fabasoft



secunet

WISSENSCHAFTLICHER PARTNER



Hertie School
Centre for
Digital Governance



EINE INITIATIVE VON

next:public

Über next:public

Wandel braucht Gestalterinnen und Gestalter. Die Next:Public GmbH mit Sitz in Berlin ist spezialisiert auf die strategische Kommunikations- und Personalberatung der Öffentlichen Hand und ihr nahestehender Einrichtungen.

Zu den Beratungsleistungen gehören die Bereiche Kommunikationsstrategie, Arbeitgebermarken und Organisationsentwicklung, sowie Grafikleistungen und UX-Design. Next:Public unterstützt öffentliche Organisationen dabei, Aufgaben, Strukturen und Prozesse zu optimieren und für die Zukunft fit zu machen.

Publikationen

Bleibebarmeter Öffentlicher Dienst – Eine Befragung zu Bindungsfaktoren im Öffentlichen Dienst:

→ [Bleibebarmeter Öffentlicher Dienst \(2022\)](#)

Verwaltung in Krisenzeiten: Eine Bestandsaufnahme der Auswirkungen der Corona-Pandemie auf den Öffentlichen Dienst:

→ [Teil I \(2020\)](#)

→ [Teil II \(2021\)](#)

Die Unbeachteten – Ein Vergleich der Arbeitgeberattraktivität des Öffentlichen Dienstes aus Sicht von Mitarbeiter*innen und Bewerber*innen:

→ [Die Unbeachteten \(2020\)](#)

Nachwuchsbarometer Öffentlicher Dienst 2019 – Gradmesser der Attraktivität des Öffentlichen Dienstes als Arbeitgeber bei Studierenden aller Fachrichtungen bundesweit:

→ [Nachwuchsbarometer Öffentlicher Dienst \(2019\)](#)

Sie haben Interesse gemeinsam mit uns eine Studie zu veröffentlichen?
Schreiben Sie uns gerne an info@nextpublic.de

Inhalt

Einleitung 04



Human Resource Management 08



Digitale Verwaltungsarbeit 22



IT-Sicherheit 44



Sonderbefragung IT-Sicherheitsbeauftragte 52

Handlungsempfehlungen 61

Partnerdarstellungen 64

Einleitung

Der Öffentliche Dienst befindet sich in einem Jahrzehnt der tiefgreifenden Veränderungen. Im Fokus dieser Transformation stehen drei wesentliche Herausforderungen: die Digitalisierung von Arbeitsabläufen, die Sicherung der IT-Infrastruktur und die Neugestaltung des Personalkörpers in Zeiten des Fachkräftemangels. Damit die Transformation gelingt, müssen alle drei Aspekte berücksichtigt werden und als Zahnradchen ineinandergreifen – nur dann kann die Zukunftsfähigkeit des Öffentlichen Dienstes gesichert werden.

Die letzten Jahre waren in dieser Hinsicht besonders, haben sie doch alle drei Transformationsprozesse in den Mittelpunkt gerückt. Gleich zu Jahresbeginn 2023 standen die Möglichkeiten der Künstlichen Intelligenz im Fokus. Mit dem Start von ChatGPT wurde KI erstmalig für alle zugänglich. Es dauerte daher nicht lange bis über Einsatzmöglichkeiten in den Verwaltungen diskutiert wurde. Auch das Thema IT-Sicherheit gewann an Bedeutung – nicht zuletzt wegen der weltpolitischen Lage. Je digitaler und vernetzter die Systeme der Verwaltung, desto mehr Bedeutung hat auch ihre Sicherung. Immer wieder zeigen IT-Sicherheitsvorfälle in Behörden auf, welche Auswirkungen dies haben kann. Zu guter Letzt steckt die Verwaltung noch unter dem Eindruck der Corona-Pandemie, mit dem Zwang zu Homeoffice und entsprechenden Anforderungen an interne digitale Verwaltungsprozesse. Hat die Pandemie zu einem Digitalisierungsschub geführt? Wie nachhaltig hat sich die Arbeitskultur verändert?

Digitalisierung, KI, IT-Sicherheit - all diese Themen verbindet der Bedarf nach gut ausgebildeten und motivierten Verwaltungsbeschäftigten und die Frage, wie die Verwaltung zukünftig handlungsfähig bleiben kann. Das Barometer Digitale Verwaltung lässt die zu Wort kommen, um die es in dieser Diskussion geht: die Verwaltungsmitarbeiter:innen. Wie nehmen Sie die aktuellen Entwicklungen wahr? Wie beurteilen Sie die Chancen von Digitalisierung und Automatisierung und was kann die eigene Verwaltung besser machen?

Wir hoffen, dass diese Studie nicht nur als Bestandsaufnahme dient, sondern auch einen anregenden Diskurs über die Zukunft des Öffentlichen Dienstes in Deutschland ermöglicht.

Wir wünschen eine anregende Lektüre!

Ihr Team der Next:Public

Daten & Fakten

Die Befragung wurde nach gängigen wissenschaftlichen Standards entworfen und getestet. Die Qualitätskontrolle wurde durch Prof. Dr. Hammerschmid, Centre for Digital Governance der Hertie School, durchgeführt. Erhebungsmethode: Webgestützte Umfrage via LamaPoll im Erhebungszeitraum 10. Mai 2023 bis 26. Juni 2023. Versendung der Befragung durch den dbb beamtenbund und tarifunion an seine Mitgliedsorganisationen, per Mail an Funktionspostfächer auf Bundes-, Landes- und Kommunalebene durch Next:Public, Aufruf über Social Media und durch die weiteren Partner der Studie.



2
Montate



3.911
Mitarbeitende



51
Fragen



359.125
Datensätze



8
Partner

Insgesamt haben 7.490 Verwaltungsmitarbeiter:innen aller Ebenen aus ganz Deutschland an der Umfrage teilgenommen. Für die Auswertung der vorliegenden Studie wurden die Teilnehmenden berücksichtigt, die mindestens die ersten vier Fragen vollständig beantwortet haben. Die Auswertung umfasst damit 3.911 Teilnehmer:innen. Die Anzahl der Teilnehmenden reduziert sich durch Abbruch oder Nicht-Beantwortung im Laufe der Umfrage auf 3.528 Personen. Die Ergebnisse einzelner Fragen, beziehen sich immer auf die Anzahl der Personen, die die entsprechende Frage beantwortet haben. So können einzelne Fragen auch eine niedrigere Grundgesamtheit als die hier angegebenen Werte aufweisen.

Soziodemographische Daten der Befragungsteilnehmer:innen

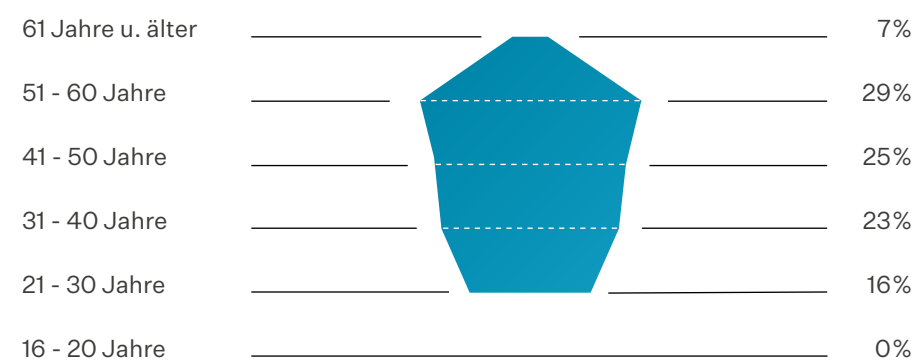
Die vorliegenden soziodemographischen Daten zeigen eine ausgewogene Geschlechterverteilung bei den Befragten und heben besonders die für den öffentlichen Dienst typischen Altersverteilung mit einer starken Alterszentrierung hervor.

Ein genauerer Vergleich der verschiedenen Ebenen zeigt, dass die höchste Teilnahme an der Befragung auf der Landesebene verzeichnet wurde, und zwar mit 48%, gefolgt von der Bundesebene mit 33%. Insgesamt 20% der Befragten, sind auf kommunaler Ebene beschäftigt.



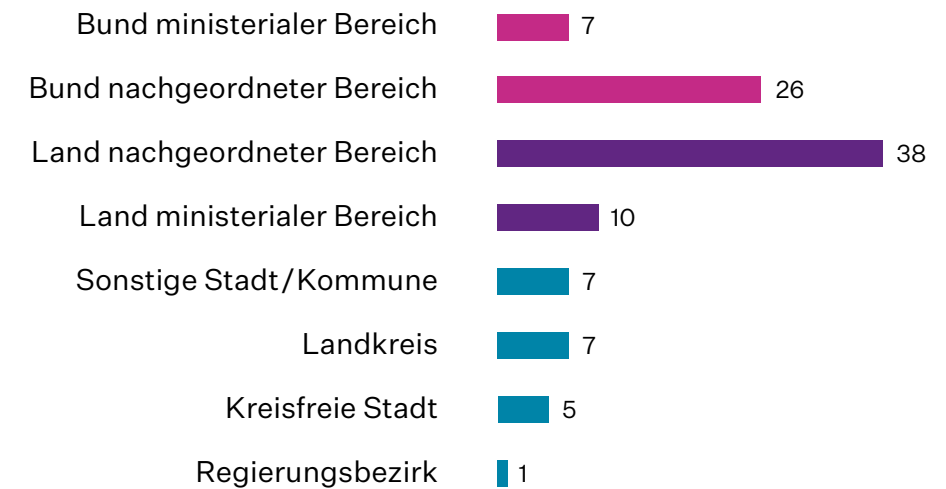
ALTERSSTRUKTUR

Angaben in Prozent



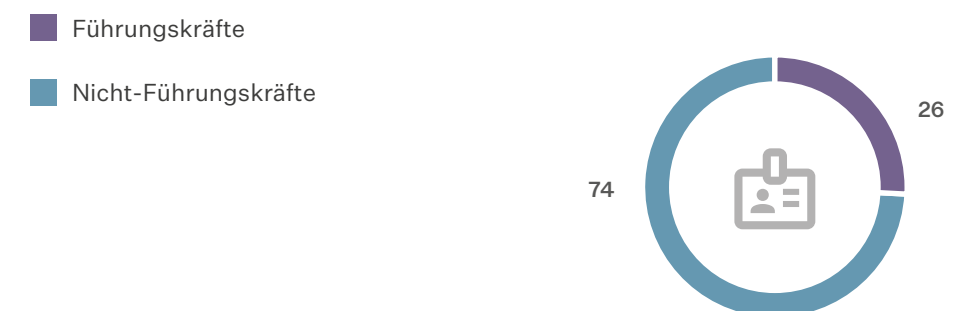
MEIN DIENSTHERR IST

Angaben in Prozent



BESCHÄFTIGTE

Angaben in Prozent



ARBEITSZEITMODELLE

Angaben in Prozent



#1 Human Resource Management

Mit der fortschreitenden Digitalisierung erfahren Verwaltungen einen grundlegenden Wandel in ihrem Arbeitsalltag. Neue Anwendungen und Technologien werden eingeführt, neue Kompetenzen sind gefordert, und bestehende Prozesse müssen in den digitalen Raum überführt werden. Für die Bewältigung dieser Herausforderungen ist der Öffentliche Dienst auf Mitarbeiter:innen angewiesen, die bereit sind, die Verwaltungen in das digitale Zeitalter zu führen.

Das folgende Kapitel rückt daher das Konzept eines integrativen Human Resource Management in den Fokus, das unter anderem auf die Befähigung der Mitarbeiter:innen abzielt. Es beinhaltet Aspekte wie die Zufriedenheit mit der aktuellen Tätigkeit und dem Arbeitgeber, die Schaffung von Rahmenbedingungen zur Potenzialentfaltung, den Wissenserwerb oder auch die Zusammenarbeit im Team.

Der Öffentliche Dienst – ein sicherer Hafen ohne Strahlkraft?

Auf die Frage, wie zufrieden Verwaltungsmitarbeiter:innen mit ihrer derzeitigen Tätigkeit und Position bei ihrem Arbeitgeber sind, erklären etwa zwei Drittel (63%) der Befragten, dass sie sehr oder zufrieden sind. Unterschiedliche Zufriedenheitsgrade zeigen sich sowohl auf verschiedenen Verwaltungsebenen als auch zwischen den Altersgruppen und Führungspositionen. So sind Beschäftigte auf der Bundesebene mit 68% tendenziell zufriedener als ihre Kolleginnen und Kollegen auf Landes- (61%) und Kommunalebene (62%). Zudem steigt die Zufriedenheit mit dem Alter der Befragten an, wobei ein Unterschied von 16 Prozentpunkten zwischen der ältesten und der jüngsten Altersgruppe festgestellt werden kann.

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer derzeitigen Tätigkeit und Position in der Verwaltung?

ZUFRIEDENHEIT

Angaben in Prozent



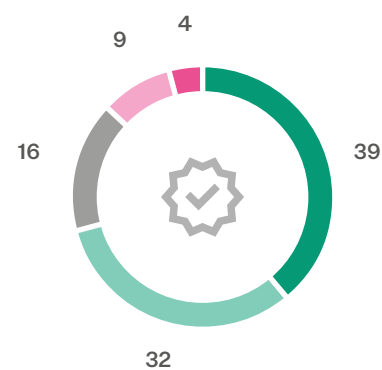
Die absolute Mehrheit der Verwaltungsmitarbeiter:innen (71%) sieht die berufliche Zukunft beim aktuellen Arbeitgeber. Die Bundesbediensteten sind dabei am stärksten von ihrem aktuellen Arbeitgeber überzeugt (76%), gefolgt von den Verwaltungsmitarbeiter:innen auf Landesebene (69%) und der Kommunalebene (65%). Auch bei der Zufriedenheit zeigen sich starke Altersunterschiede: Je jünger die Befragten, desto weniger sehen sie ihre berufliche Zukunft bei dem derzeitigen Arbeitgeber. Der Unterschied zwischen der jüngsten und ältesten Kohorte beträgt beachtliche 24 Prozentpunkte.

Inwiefern stimmen Sie der folgenden Aussage zu: "Ich sehe meine berufliche Zukunft bei meinem derzeitigen Arbeitgeber."

BERUFLICHE ZUKUNFT

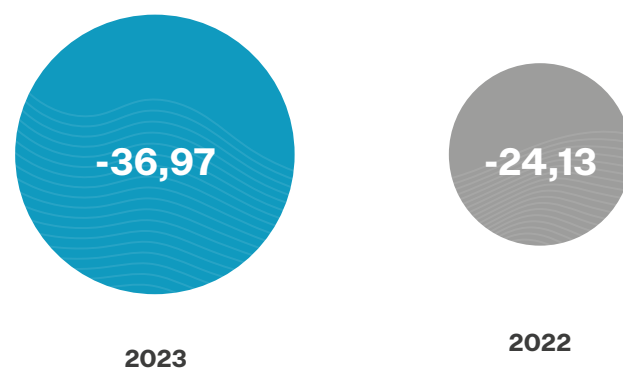
Angaben in Prozent

- Stimme voll und ganz zu
- Stimme eher zu
- Unentschieden
- Stimme überhaupt nicht zu
- Stimme eher nicht zu



EMPLOYEE NET PROMOTER SCORE

Angaben in Prozent



Doch obwohl die generelle Zufriedenheit mit der eigenen Tätigkeit als auch das Bestreben beim derzeitigen Arbeitgeber zu bleiben positiv ausfallen, zeichnet der Employee Net Promoter Score (ENPS) ein konträres Bild. Der ENPS liegt im Jahr 2023 bei -36,97 Punkten und fällt damit wesentlich schlechter aus als noch im Jahr 2022 (-24,13 Punkte). Im Ebenenvergleich schneidet die Bundesebene besser ab als die Kommunalebene. Die Landesebene liegt mit mehr als 13 Punkten Abstand dahinter. Wie bereits im vergangenen Jahr, zeigt sich erneut, dass es einen großen Anteil an passiven Arbeitnehmer:innen gibt (ca. ein Drittel der Beschäftigten), die nicht aktiv für ihren Arbeitgeber werben aber ihm neutral bis positiv gegenüberstehen.

In einer zunehmend von Unsicherheiten geprägten Welt erfährt der Wert des sicheren Arbeitgebers scheinbar Aufschwung. So lässt sich aus den Ergebnissen schließen, dass der Öffentliche Dienst für die Arbeitssuchenden als sicherer Hafen fungiert, aber nicht als absoluter Wunscharbeitgeber angesehen wird. Die Ergebnisse bedeuten aber auch, dass der Wettbewerb der Verwaltungen untereinander zur Gewinnung neuer Mitarbeiter:innen zunehmen wird. Je stärker die Verwaltungen die Vorstellungen der Arbeitnehmer:innen erfüllen können, desto eher werden sich die Bewerber:innen für die jeweilige Behörde entscheiden.

Employee Net Promoter Score:

Seinen Ursprung hat der ENPS als Net Promoter Score zur Messung von Kundenzufriedenheit. Darunter versteht man einen Wert, der angibt, wie wahrscheinlich Kunden ein Produkt oder eine Dienstleistung weiterempfehlen würden. In den vergangenen Jahren hat sich die Messgröße unter dem Namen Employee Net Promoter Score (ENPS) zunehmend auch im Bereich der Personalbindung und -zufriedenheit etabliert. Auf einer Skala von 0 bis 10 (0 sehr unwahrscheinlich; 10 sehr wahrscheinlich) geben die Befragten an, wie wahrscheinlich Sie ihren Arbeitgeber Freunden oder Bekannten weiterempfehlen würden.

Personen die einen Wert von 0-6 angeben werden als Detraktoren bezeichnet, Personen mit einem Wert von 7 und 8 als passiv Zufriedene, Personen mit einem Wert von 9 und 10 als Promotoren. Der Punktestand des ENPS berechnet sich dann aus Promotoren in Prozent Minus Detraktoren in Prozent.

$$\text{Promotoren \%} - \text{Detraktoren \%} = \text{ENPS}$$

Das potentielle Ergebnis (die Weiterempfehlungsrate / ENPS) liegt im Bereich von -100 und +100. Grundsätzlich gilt ein Wert größer Null als positiv, denn dann besitzt der jeweilige Arbeitgeber / Dienstherr mehr Promotoren als Detraktoren – also mehr Fürsprecher als Kritiker.

Kritiker

Sind nicht sonderlich zufrieden mit ihrem Arbeitgeber.

Passive

Sind mit ihrem Arbeitgeber nicht unzufrieden. Es gilt, sie zu Promotoren zu entwickeln.

Promotoren

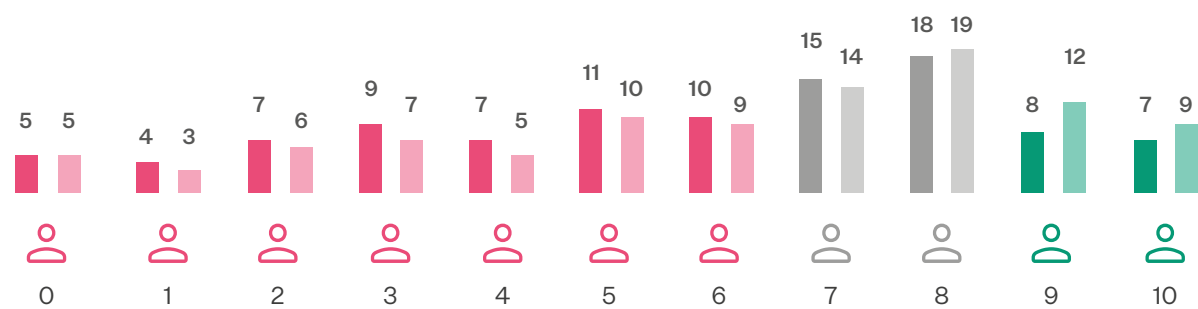
Sind stark an ihren Arbeitgeber gebunden.

Vergleich zu 2022

Bleibebarmeter Öffentlicher Dienst

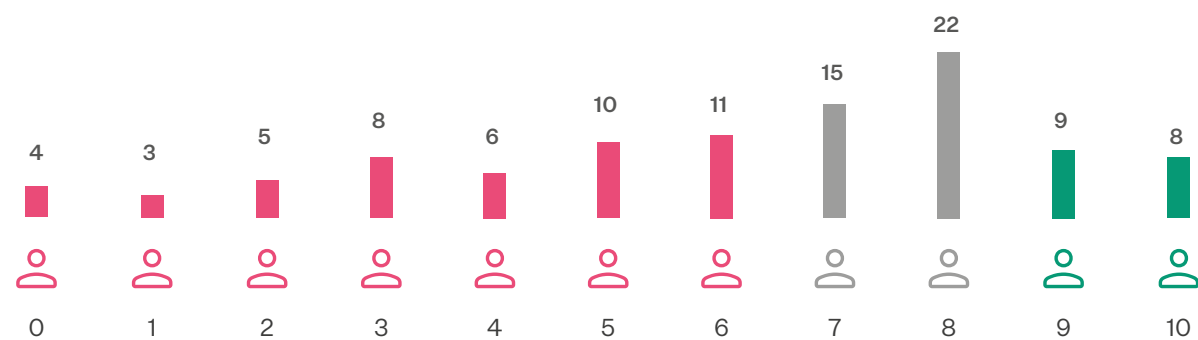
ENPS GESAMTDURCHSCHNITT

Angaben in Prozent



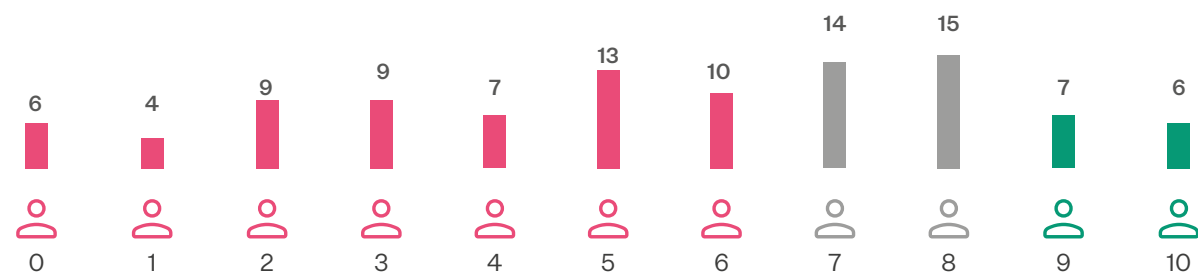
ENPS BUNDESEBENE

Angaben in Prozent



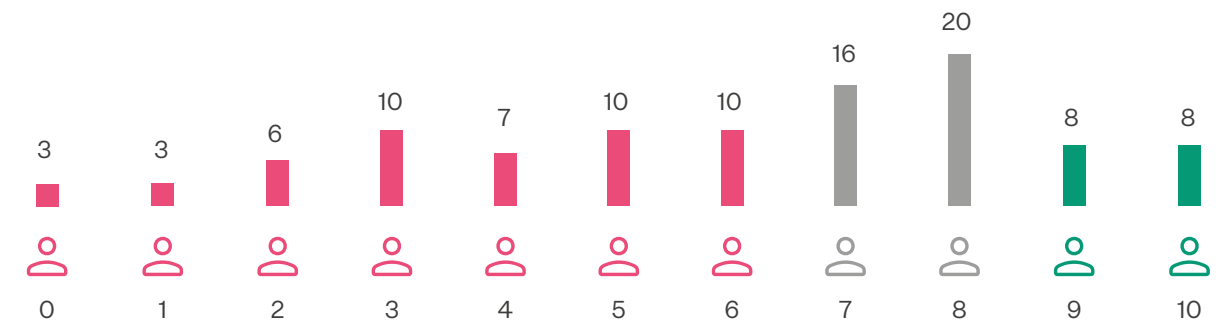
ENPS LANDESEBENE

Angaben in Prozent



ENPS KOMMUNALEBENE

Angaben in Prozent

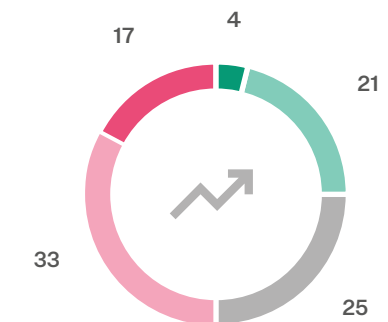


Inwiefern stimmen Sie der folgenden Aussage zu: 'Mein Arbeitgeber schafft Rahmenbedingungen, unter denen ich mein volles Potential abrufen kann.'

POTENTIAL

Angaben in Prozent

- Stimme voll und ganz zu
- Stimme eher zu
- Unentschieden
- Stimme überhaupt nicht zu
- Stimme eher nicht zu



Vorhandene Potentiale werden brach liegen gelassen...

Nur ein Viertel der Verwaltungsmitarbeiter:innen ist der Meinung, dass ihren Arbeitgeber / Dienstherr Rahmenbedingungen schafft, unter denen sie ihr volles Potential abrufen können. Im Ebenenvergleich sehen die Mitarbeiter:innen das ähnlich, wobei auf der Landesebene nur etwas mehr als ein Fünftel der Beschäftigten davon überzeugt ist ihr volles Potential abrufen zu können, während sich auf Bundesebene knapp 30% der Befragten verwirklichen können.

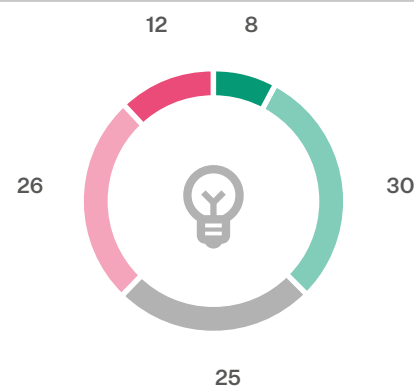
Es überrascht daher auch nicht, dass nur 38% der Verwaltungsmitarbeiter:innen das Gefühl haben, durch ihr Arbeitsumfeld inspiriert zu werden und viel lernen zu können. Die Bundes- und Kommunalebene liegen im Ebenenvergleich etwas über dem Durchschnitt, während weniger als ein Drittel der Mitarbeiter:innen auf Landesebene das Gefühl hat durch das Arbeitsumfeld Inspiration und neues Wissen zu erhalten. Ein Unterschied wird auch bei den Altersgruppen sichtbar. Je jünger die Befragten, desto weniger haben sie das Gefühl durch ihr Arbeitsumfeld inspiriert zu werden und zu lernen. Der Unterschied zwischen den u30- und ü51-jährigen beträgt 13 Prozentpunkte. Dies ist insofern ein beachtliches Ergebnis, als dass gerade die jüngeren Generationen, die noch zu Beginn ihres Erwerbslebens stehen, das Gefühl haben sollten bei ihrem Arbeitgeber etwas lernen zu können.

Inwiefern stimmen Sie der folgenden Aussage zu: 'Ich habe das Gefühl, dass ich durch mein Arbeitsumfeld inspiriert werde und viel lernen kann.'

INSPIRATION

Angaben in Prozent

- Stimme voll und ganz zu
- Stimme eher zu
- Unentschieden
- Stimme überhaupt nicht zu
- Stimme eher nicht zu



... und neue Ideen und Methoden noch zu zögerlich ausprobiert.

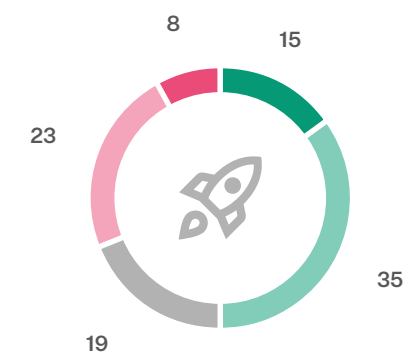
Nur jede:r zweite Mitarbeiter:in gibt an, dass im eigenen Team neue Ideen ausprobiert oder sich neue Fähigkeiten angeeignet werden. Die Bundesebene und die Kommunalebene scheinen Neuerungen aufgeschlossener gegenüberzutreten als die Landesebene. Wenig verwunderlich erscheint auch das Gefälle zwischen Führungskräften und Beschäftigten. Während knapp zwei Drittel der Führungskräfte überzeugt sind, dass im Team neue Ideen ausprobiert werden, stimmen dieser Aussage nur 45% der Mitarbeiter:innen zu.

Inwiefern stimmen Sie der folgenden Aussage zu: 'Wir probieren als Team neue Ideen aus und eignen uns neue Fähigkeiten an.'

NEUE IDEEN UND FÄHIGKEITEN

Angaben in Prozent

- Stimme voll und ganz zu
- Stimme eher zu
- Unentschieden
- Stimme überhaupt nicht zu
- Stimme eher nicht zu



Agile Methoden und Arbeitsweisen sind im Alltag der Verwaltungsmitarbeiter:innen nur bedingt verbreitet. Nur rund ein Drittel der Beschäftigten gibt an, dass sie in der Zusammenarbeit auf agile Methoden setzen während fast 40% der Verwaltungsbeschäftigten erklären, dass keine agilen Methoden und Arbeitsweisen in ihrem Team genutzt werden. Je jünger die Befragten, desto weniger haben sie das Gefühl, dass agile Methoden und Arbeitsweisen im Alltag eine Rolle spielen. Der Unterschied zwischen der jüngsten und ältesten Altersgruppe beträgt 13 Prozentpunkte.

Die Unterschiede zwischen den Ebenen, Altersgruppen sowie Beschäftigten und Führungskräften verdeutlichen die Notwendigkeit gezielter Maßnahmen zur Förderung einer innovationsfreundlichen Organisationskultur, beispielsweise in Form einer generationenübergreifenden Zusammenarbeit.

Individuelle Entwicklung als ein Hebel zu mehr Innovation und Mitarbeiter:innen-Zufriedenheit

Nur vier von zehn Verwaltungsmitarbeiter:innen erhalten von ihrem Arbeitgeber passende, auf ihre persönlichen Bedürfnisse und Interessen abgestimmte Lernangebote. Betrachtet man die unterschiedlichen Verwaltungsebenen zeigt sich, dass knapp die Hälfte der Mitarbeiter:innen auf Bundes- und Kommunalebene entsprechende Weiterbildungsmöglichkeiten angeboten bekommt, während nur ein Drittel der Beschäftigten der Landesebene individuell gefördert wird. Je älter die Befragten, desto eher finden sie, dass der Arbeitgeber Lernangebote basierend auf ihren persönlichen Interessen und Be-

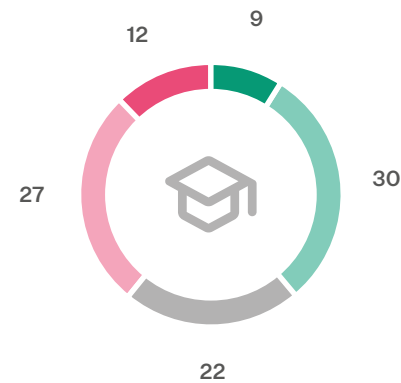
dürfnisse anbietet. Der Unterschied zwischen ältester und jüngster Alterskohorte beträgt 15 Prozentpunkte. Zudem erhalten Führungskräfte mehr Lernangebote als Nicht-Führungskräfte.

Inwiefern stimmen Sie der folgenden Aussage zu: 'Mein Arbeitgeber berücksichtigt meine individuellen Bedürfnisse und Interessen und ermöglicht mir so individuelle Lernangebote.'

INDIVIDUELLE LERNANGEBOTE

Angaben in Prozent

- Stimme voll und ganz zu
- Stimme eher zu
- Unentschieden
- Stimme überhaupt nicht zu
- Stimme eher nicht zu



Die fehlende individuelle Betrachtung der Verwaltungsmitarbeiter:innen zeigt sich auch in der mittel- und langfristigen Perspektive. Rund die Hälfte der Verwaltungsmitarbeiter:innen gibt an, dass ihre Führungskraft ihnen keine individuellen Entwicklungsmöglichkeiten für die weitere Karriere aufzeigt. Im Ebenenvergleich erhalten Beschäftigte auf Bundesebene eher individuelle Karrierepfade aufgezeigt (35%) als auf Kommunal- (28%) oder Landesebene (25%).

ANTWORT AUF DIE FRAGE:

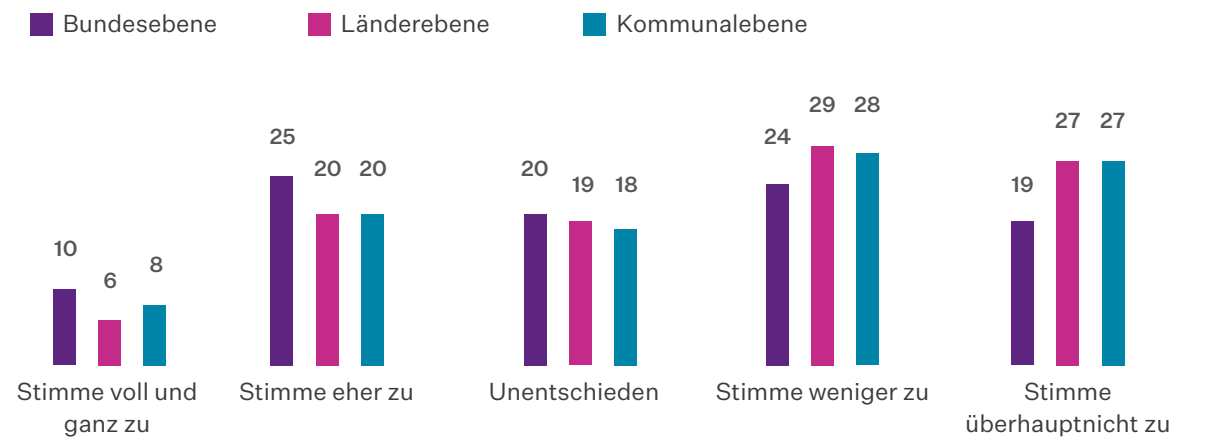
»Was könnte die Verwaltung ihrer Meinung nach im Bereich der Digitalisierung besser machen?«

»Wir brauchen dringend mehr verpflichtende Schulungen im Bereich IT. Die Mitarbeiter:innen, welche die meisten Probleme mit der Technik haben, bilden sich nicht weiter. Sie drücken sich vor Schulungen und behindern damit die erfolgreiche digitale Arbeit.«

Inwiefern stimmen Sie der folgenden Aussage zu: 'Meine Führungskraft zeigt mir individuelle Entwicklungsmöglichkeiten für meine weitere Karriere auf.'

NACH EBENEN

Angaben in Prozent



Zufrieden mit den eigenen Kompetenzen

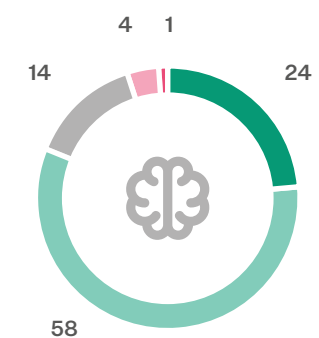
82% der Verwaltungsmitarbeiter:innen sind mit den eigenen Fähigkeiten und Kompetenzen zur Bewältigung der täglichen Arbeit zufrieden oder sehr zufrieden, lediglich 5% unzufrieden. Dabei ist auffällig, dass die absolute Mehrheit der Befragten mit ihren Fähigkeiten „eher zufrieden“ als „sehr zufrieden ist“.

Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Fähigkeiten und Kompetenzen, um ihre tägliche Arbeit zu bewältigen?

FÄHIGKEITEN UND KOMPETENZEN

Angaben in Prozent

- Sehr zufrieden
- Zufrieden
- Durchschnittlich
- Zufrieden
- Sehr unzufrieden



Nur jede:r zweite Verwaltungsmitarbeiter:in hat das Gefühl mit der täglichen Arbeit in der eigenen Behörde etwas bewirken zu können. Die Beschäftigten auf Bundes- und Kommunalebene haben dabei eher das Gefühl etwas bewirken zu können, als ihre Kolleg:innen auf Landesebene. Auffällig ist in diesem Zusammenhang auch, dass mit zunehmendem Alter der wahrgenommene Impact der eigenen Arbeit steigt.

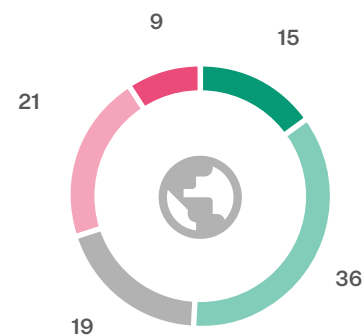
"Sinnstiftung" und "Gemeinwohl" sind zwar häufig verwendete Attraktivitätsmerkmale in Arbeitgebermarken der öffentlichen Hand - die Ergebnisse verdeutlichen aber, dass dies kein Selbstläufer ist und der Impact der eigenen Arbeit in den Verwaltungen stärker herausgestellt werden sollte."

Inwiefern stimmen Sie der folgenden Aussage zu: 'Ich habe das Gefühl, dass ich mit meiner Arbeit in meiner Behörde etwas bewirken kann.'

EINFLUSS DURCH BEHÖRDENARBEIT

Angaben in Prozent

- Stimme voll und ganz zu
- Stimme eher zu
- Unentschieden
- Stimme weniger zu
- Stimme überhaupt nicht zu



Ungenutzte Chancen der Digitalisierung!

Neben den ungenutzten Potenzialen der Beschäftigten reihen sich die ungenutzten Chancen der Digitalisierung ein. Nur jede:r dritte Verwaltungsmitarbeiter:in ist überzeugt, dass die eigene Verwaltung die Chancen der Digitalisierung nutzt, während knapp die Hälfte der Verwaltungsmitarbeitenden dies bezweifelt.

Dabei ist sich die Verwaltung uneins und zeigt im Ebenenvergleich große Unterschiede. Auf Bundesebene empfindet knapp die Hälfte der Befragten, dass die Verwaltung die Chancen der Digitalisierung nutzt, während dieser Einschätzung auf Kommunalebene knapp ein Drittel und auf Landesebene nur ein Viertel folgt. Je älter die Befragten, desto

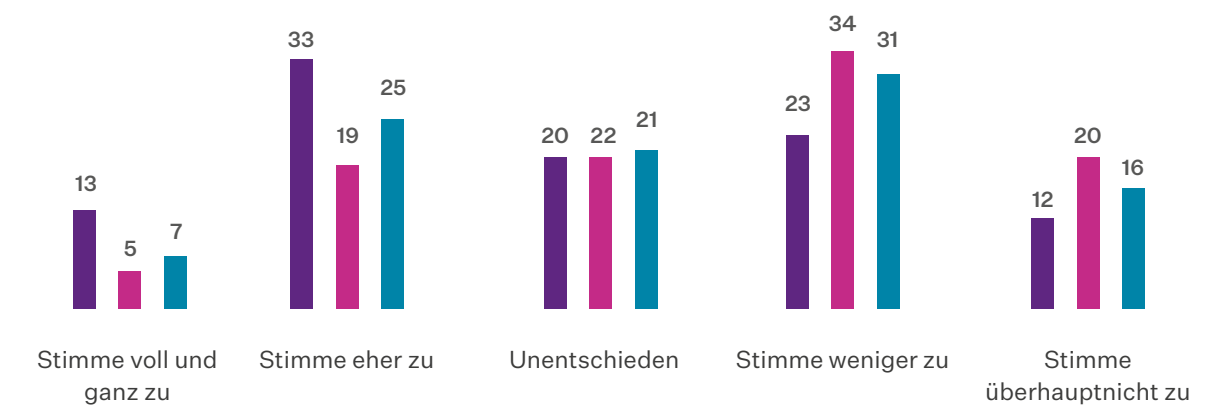
stärker sind sie der Meinung, dass ihre Behörde die Chancen der Digitalisierung erkennt und nutzt. Deutlich mehr Potenzial sehen hier die unter 30-jährigen, von denen nur ein Fünftel zustimmt.

Inwiefern stimmen Sie der folgenden Aussage zu: 'Meine Behörde erkennt und nutzt die Chancen der Digitalisierung.'

NACH EBENEN

Angaben in Prozent

- Bundesebene
- Landesebene
- Kommunalebene





Fit für digitale Verwaltungsarbeit?

Die Arbeitswelt hat sich in den letzten Jahren rasant verändert. Wesentliche Prozesse werden nicht zuletzt durch digitale Verfahren geprägt. Die Bewältigung krisenhafter Entwicklungen waren in den vergangenen Jahren die prägenden Faktoren.

Bisherige Studien und Umfragen haben aufgezeigt, dass bei der Digitalisierung der Verwaltung und insbesondere der Fachverfahren noch Luft nach oben ist: der Staat und seine Einrichtungen müssen schleunigst digital funktionsfähig und verlässlich erreichbar sein. Denn Deutschland rangiert in Sachen digitale Prozesse der öffentlichen Verwaltung auf den hinteren Rängen im europäischen Vergleich und hat dringenden Nachholbedarf.

Dies erfordert aber auch eine zeitgemäße Anpassung von Arbeitsweisen und Arbeitsorganisation: kurzum, eine Arbeitskultur, die auf digitale Arbeitsprozesse ausgerichtet ist.

Die Studie Barometer Digitale reiht sich in die Vorgängerstudien ein, die belegen, dass die Verwaltung in Deutschland noch Nachholbedarf in der Nutzung moderner digitaler Arbeitsmethoden hat. Die Ergebnisse zeigen aber auch eindrucksvoll, dass die Beschäftigten der öffentlichen Verwaltung neuen Technologien und innovativen Arbeitsformen aufgeschlossen gegenüber stehen. Dies muss für die Verantwortlichen in Politik und Verwaltung Ansporn sein medienbruchfreie Prozesse zu verbessern und auszubauen.

Die rasante Entwicklung in Sachen Künstlicher Intelligenz zeigt, dass wir die Entwicklung nicht verschlafen dürfen, sondern gestalten müssen. Richtig genutzt und gestaltet kann der Einsatz von KI eine Riesenchance für die Zukunft sein.

Autor: Ulrich Silberbach, dbb Bundesvorsitzender

#2 Digitale Verwaltungsarbeit

Die Erwartungshaltung der Politik, Wirtschaft und Gesellschaft eine digitale Verwaltung nutzen zu können, stellt den Öffentlichen Dienst seit einigen Jahren vor große Herausforderungen. Zwar hat das Onlinezugangsgesetz einiges bewegt, vor allem bei der Zusammenarbeit der vielfältigen föderalen Akteure für die digitale Verwaltung. Dennoch ist die Frist Ende 2022 verstrichen, ohne dass das OZG flächendeckend umgesetzt wurde.

Neu ist, dass der Veränderungsdruck zur digitalen Verwaltungsarbeit auch aus der Verwaltung selbst spürbar anzieht: Denn, so zeigt es die Studie ganz deutlich, der Druck Prozesse zu digitalisieren und sich die Chancen der Digitalisierung zu eigen zu machen, kommt zunehmend aus der Mitte der Verwaltung - von den Mitarbeiter:innen. Die Beschäftigten haben Lust Neues auszuprobieren und wollen die Möglichkeiten der Technik nutzen.

Die Corona-Pandemie und die damit einhergehende Möglichkeit Homeoffice nutzen zu können waren nur der Anfang. Mit ChatGPT weckte ein neues Tool zum Jahresbeginn die Lust auf Künstliche Intelligenz. Die Verwaltungsmitarbeiter:innen haben das bereits verstanden. Die Organisation muss nun nachziehen.

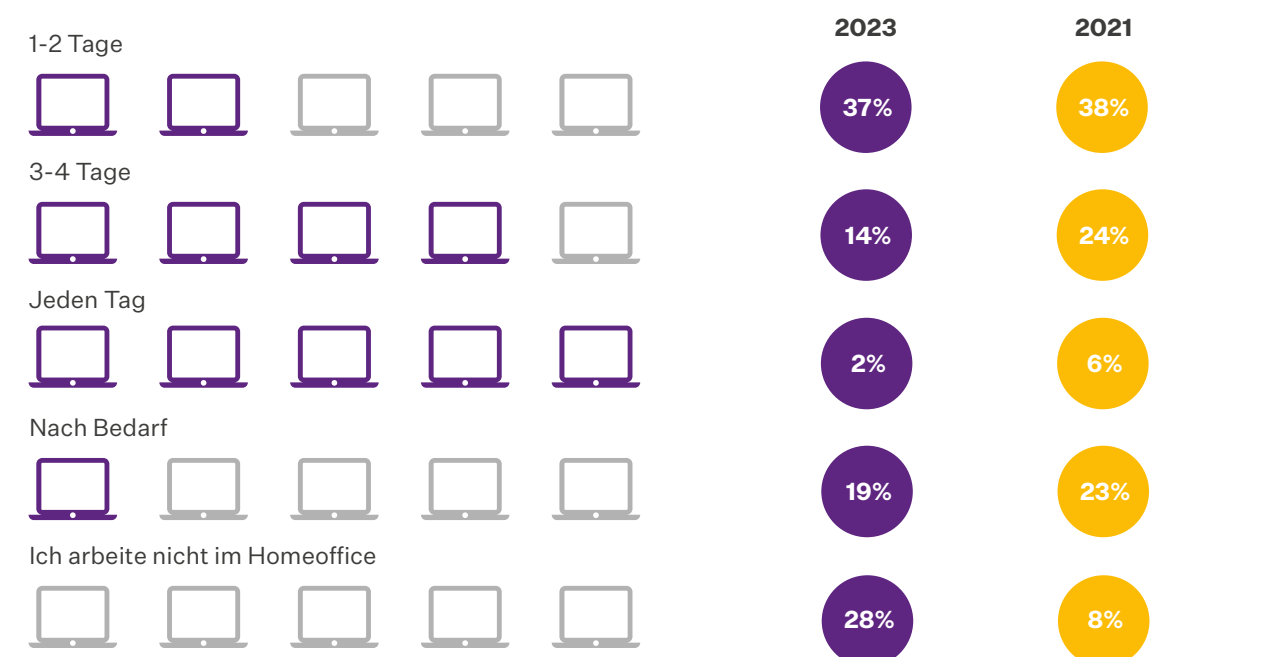
Homeoffice nach Corona: Wie nachhaltig ist der Wandel?

Während der Covid-19-Pandemie verzeichnete Next:Public mit den beiden Studien "**Verwaltung in Krisenzeiten 1**" und "**Verwaltung in Krisenzeiten 2**" einen sprunghaften Anstieg der Arbeit aus dem Homeoffice in der öffentlichen Verwaltung. Doch wie nachhaltig war diese Krisenentwicklung? Wie hat sich die remote-work-Kultur im öffentlichen Dienst entwickelt? Mehr als ein Drittel der Verwaltungsangestellten arbeitet ein oder zwei Tage pro Woche aus dem Homeoffice. Weitere 14% der Beschäftigten arbeiten an 3-4 Tage pro Woche aus den eigenen vier Wänden. Gleichzeitig gibt knapp ein Drittel der Verwaltungsmitarbeiter:innen an, gar nicht von zu Hause aus zu arbeiten. Vergleicht man die drei Ebenen, zeigt sich, dass die Beschäftigten der Bundesebene deutlich häufiger aus dem Homeoffice arbeiten als ihre Kolleg:innen auf Landes- und Kommunalebene (was auch den unterschiedlichen Tätigkeitsschwerpunkten Rechnung trägt).

Insgesamt bestreiten 83% der Bundesbeschäftigten ihren Arbeitstag zumindest zeitweise von zu Hause, während dies auf Landes- und Kommunalebene nur auf zwei Drittel der Beschäftigten zutrifft. Die folgende Grafik zeigt, wie viele Tage pro Woche Verwaltungsangestellte durchschnittlich im Jahr 2023 im Homeoffice arbeiten, verglichen mit

An wie vielen Tagen pro Woche arbeiten Sie durchschnittlich im Homeoffice?

Wünsche aus Pandemiezeiten
(Verwaltung in Krisenzeiten 2)

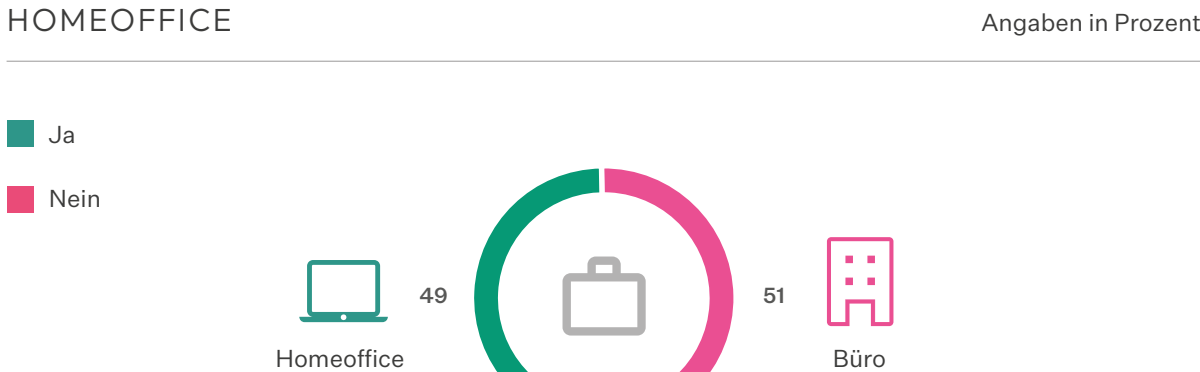


dem Wunsch nach zukünftigem Homeoffice während der Pandemie (2021). Das Ergebnis zeigt, dass der Umfang, in dem die Beschäftigten von zu Hause aus arbeiten, deutlich geringer ist, als der im Jahr 2021 geäußerte Wunsch.

Wenngleich diese Ergebnisse den Schluss zulassen, dass das Homeoffice fest in den Arbeitsalltag der Verwaltung integriert ist, so zeigt sich in der Detailbetrachtung: Ein nicht unwesentlicher Teil der Beschäftigten kann oder darf nicht aus dem Homeoffice arbeiten. Im Rahmen unserer Studien „Verwaltung in Krisenzeiten 1+2“ wurde ersichtlich, dass 92% der Beschäftigten auch zukünftig aus dem Homeoffice arbeiten möchten. Im Abgleich mit der Realität zeigt sich jedoch, dass 28% der Beschäftigten im Jahr 2023 nicht aus dem Homeoffice arbeiten.

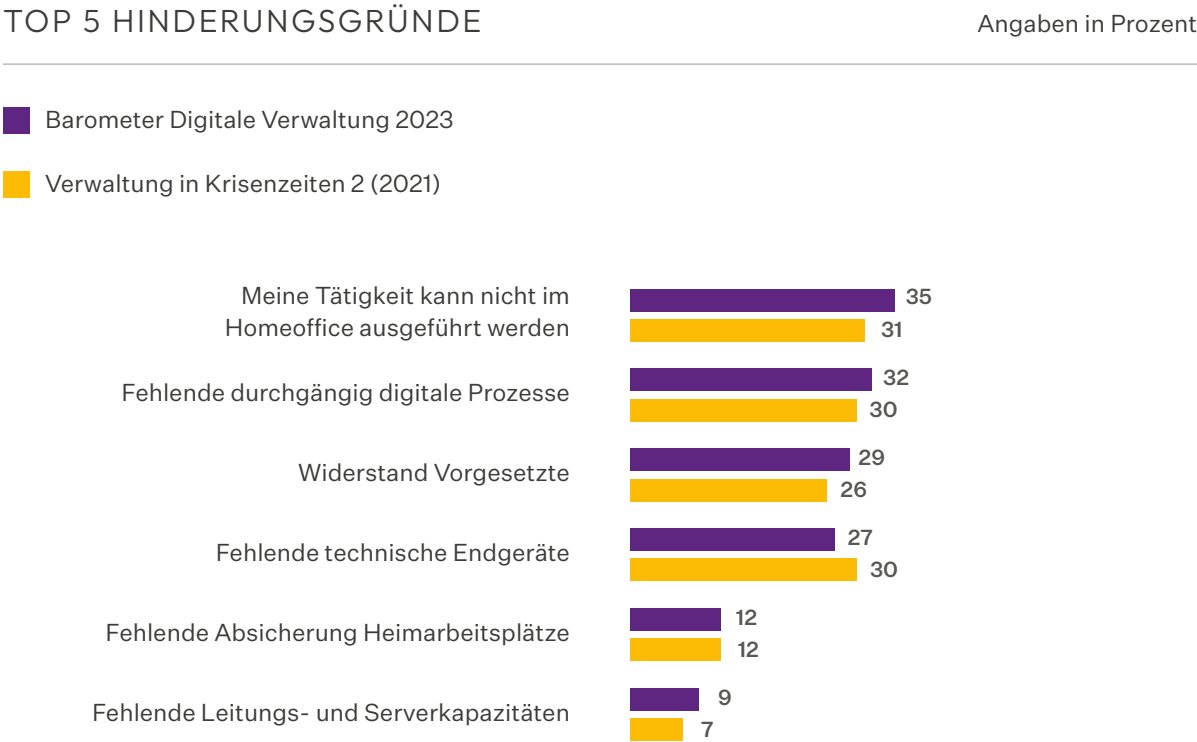
Es mag ein berechtigter Einwand sein, dass sich der Wunsch nach Homeoffice in den vergangenen zwei Jahren verändert hat. Doch zeichnen die Zahlen ein anderes Bild. 49% aller Befragten würden gerne häufiger als bisher aus dem Homeoffice arbeiten. In der beschriebenen Gruppe der Verwaltungsmitarbeiter:innen, die nicht aus dem Homeoffice arbeiten sind es sogar 53% der Befragten, die gerne öfters aus dem Homeoffice arbeiten möchten. Aus Sicht der Arbeitgeberattraktivität lässt sich zudem eine wichtige Erkenntnis für die Verwaltungen ableiten. Je jünger die Befragten sind, desto mehr wollen sie von zu Hause aus arbeiten. Auf lange Sicht bedeutet das für die Verwaltungen, dass sie sich stärker als bisher auf die auf dem Arbeitsmarkt geforderten Arbeitsgewohnheiten einstellen müssen, um Arbeitskräfte für sich zu gewinnen.

Würden Sie gerne öfter im Homeoffice arbeiten?



Rund ein Drittel der Verwaltungsmitarbeiter:innen gibt an, dass fehlende durchgängig digitale Prozesse, der Widerstand von Vorgesetzten und fehlende technische Endgeräte die Hauptgründe dafür sind, dass sie gar nicht oder nur selten aus dem Homeoffice arbeiten können. Diese Werte haben sich gegenüber 2021 leicht erhöht. Dabei ist beispielsweise bei den digitalen Prozessen davon auszugehen, dass sich diese in den vergangenen zwei Jahren nicht tatsächlich verschlechtert haben, sondern stärker als bisher im Fokus der Betrachtung stehen.

Was sind die Gründe dafür, dass Sie gar nicht oder nur selten im Homeoffice arbeiten können? (Mehrfachnennung möglich)

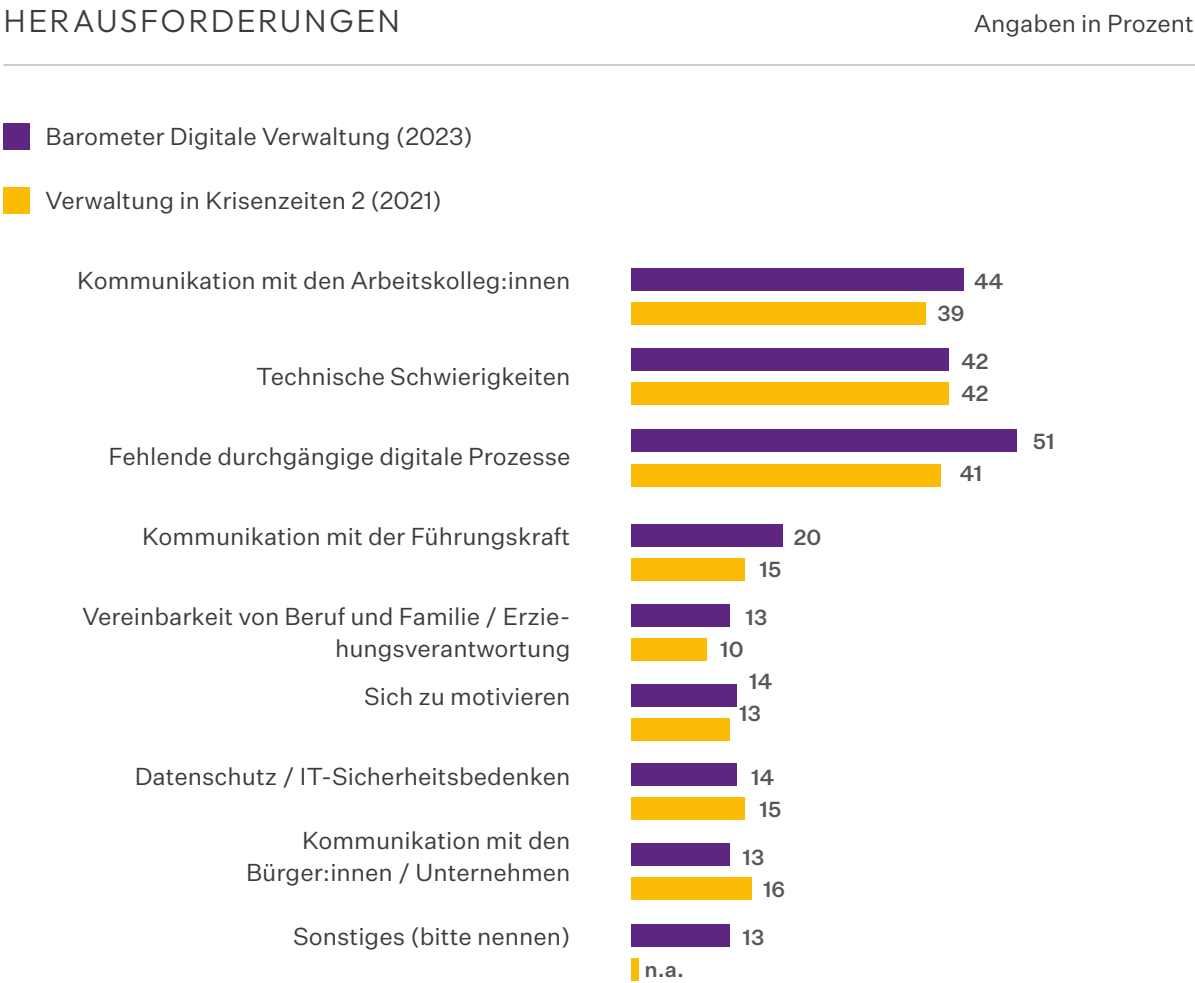


Im Vergleich der Ebenen zeigen sich deutliche Unterschiede bei den Hinderungsgründen. So spielen auf Kommunalebene fehlende durchgängig digitale Prozesse die größte Rolle (44%), während es auf Landesebene der Fakt ist, dass die eigene Tätigkeit nicht im Homeoffice ausgeführt werden kann (37%). Auf Bundesebene erhält die Antwortoption „Sonstiges“ die meisten Nennungen und subsummiert Gründe wie die Vorliebe zur Präsenzarbeit, fehlende Räumlichkeiten für einen gut ausgestatteten Heimarbeitsplatz oder auch die fehlende soziale Interaktion.

Doch auch im Homeoffice selbst, müssen die Mitarbeiter:innen diverse Herausforderungen meistern...

Mehr als die Hälfte der Befragten und damit zehn Prozentpunkte mehr als noch 2021, erklärt, dass unzureichend digitalisierte Arbeitsprozesse ein Hindernis darstellen. Weitere 44% der Verwaltungsmitarbeiter:innen empfinden die Kommunikation mit Arbeitskolleg:innen als Herausforderung (5 Prozentpunkte weniger als 2021) und für 42% der Befragten gilt es mit technischen Schwierigkeiten auszukommen und. Die Kommunikation mit der Führungskraft hat sich in den vergangenen zwei Jahren ebenfalls verbessert. Es scheint, als ob mit zunehmender Dauer des Homeoffice Wege und Lösungen gefunden wurden.

Wenn Sie an Ihre Arbeit im Homeoffice denken, welche Herausforderungen haben Sie zu bewältigen?

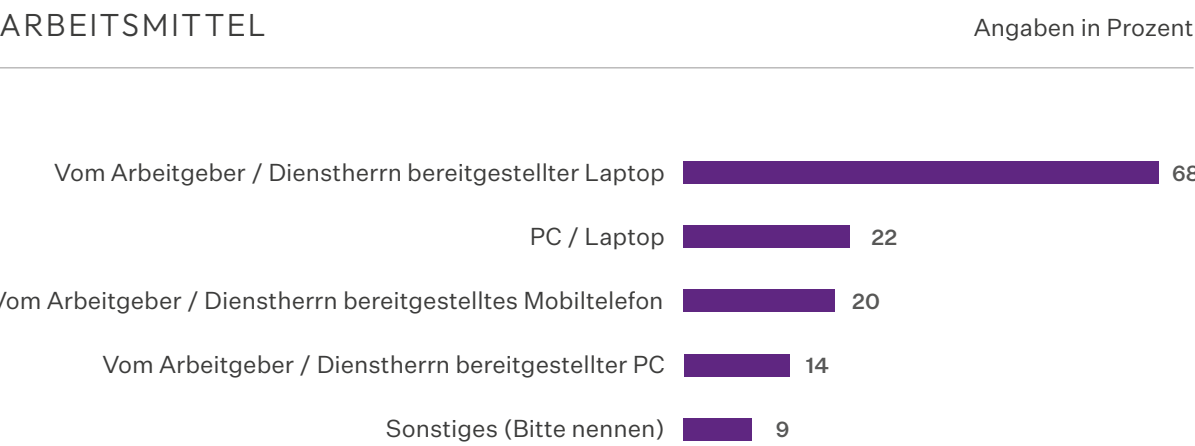


Eine gute technische Ausstattung für die Arbeit im Homeoffice

Die absolute Mehrheit der Beschäftigten arbeitet im Homeoffice mit einem vom Arbeitgeber bereitgestellten Laptop (68%). Weitere 14% arbeiten ebenfalls mit einem vom Arbeitgeber bereitgestellten PC, während etwas mehr als jede:r fünfte Mitarbeiter:in auf einen privaten Computer zurückgreift. Ebenfalls ein Fünftel der Befragten bekommt vom Arbeitgeber ein Mobiltelefon zur Verfügung gestellt. Die technische Ausstattung der Verwaltungen hat sich, insbesondere im Vergleich zum Beginn der Corona-Pandemie, als rund zwei Drittel der Beschäftigten mit privater Technik arbeiten mussten, wesentlich verbessert (vergleiche hierzu Verwaltung in Krisenzeiten I + II).

Im Vergleich der Ebenen bekommen Landesbedienstete häufiger einen Laptop zur Verfügung gestellt (74%) als Bundesbedienstete (64%) und Kommunalbedienstete (62%).

Mit welchem Arbeitsmittel arbeiten Sie im Homeoffice? (Mehrfachnennung möglich)



Hardware und Software in der öffentlichen Verwaltung: je jünger desto unzufriedener

Über die Hälfte der Verwaltungsmitarbeiter:innen bewertet die von ihrem Arbeitgeber bereitgestellte Hardware als „eher gut“ oder „sehr gut“. Knapp ein Fünftel zeigt sich unzufrieden und stuft die Hardware als „eher schlecht“ oder „sehr schlecht“ ein. Der Vergleich der Verwaltungsebenen zeigt, dass die Bundesbeschäftigten mit ihrer Hardware zufriedener sind (58%) als ihre Kolleg:innen auf Landes- und Kommunalebene (weniger als die Hälfte). Wenig verwunderlich, je jünger die Befragten, desto schlechter

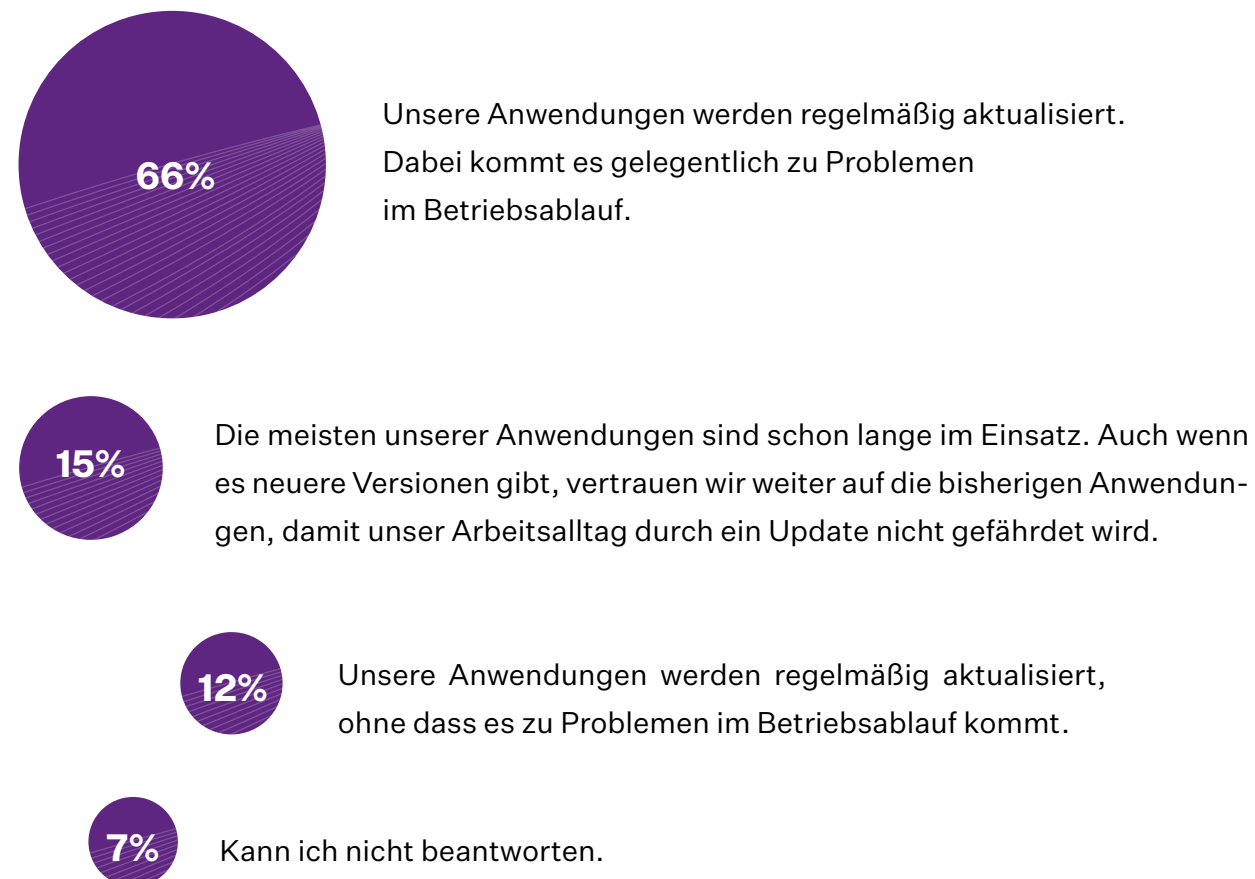
wird die bereitgestellte Hardware bewertet. So bewerten 56% der über 51-Jährigen die Hardware als „sehr gut“ oder „eher gut“ wohingegen bei den unter 30-Jährigen nur 32% diese Antwortoptionen wählen.

Betrachtet man die in den Verwaltungen verbreiteten Softwarelösungen, zeigt sich, dass in rund jeder siebten Verwaltung Anwendungen genutzt werden, die schon lange im Einsatz sind und trotz verfügbarer Updates nicht aktualisiert werden, um den Arbeitsalltag nicht zu gefährden. In zwei Dritteln der Verwaltungen werden regelmäßige Updates durchgeführt, wobei es gelegentlich zu Problemen im Betriebsverlauf kommt. Lediglich in 12% der Verwaltungen werden die eingesetzten Anwendungen regelmäßig und ohne Probleme im Betriebsablauf geupdatet.

Welche der Aussagen beschreibt die Situation bezüglich Anwendungen in Ihrer Verwaltung am treffendsten?

SOFTWAREUPDATES

Angaben in Prozent



Markt vor Staat

Knapp die Hälfte der Verwaltungsmitarbeiter:innen bevorzugt im Arbeitskontext Standardprogramme, die sie auch aus der privaten Nutzung kennen. Jede:r Siebte würde hingegen gerne mit eigens für die Verwaltung entwickelter Software arbeiten. Weitere 40% der Befragten haben diesbezüglich keine Präferenz.

TEILNEHMER*IN AUF DIE FRAGE:

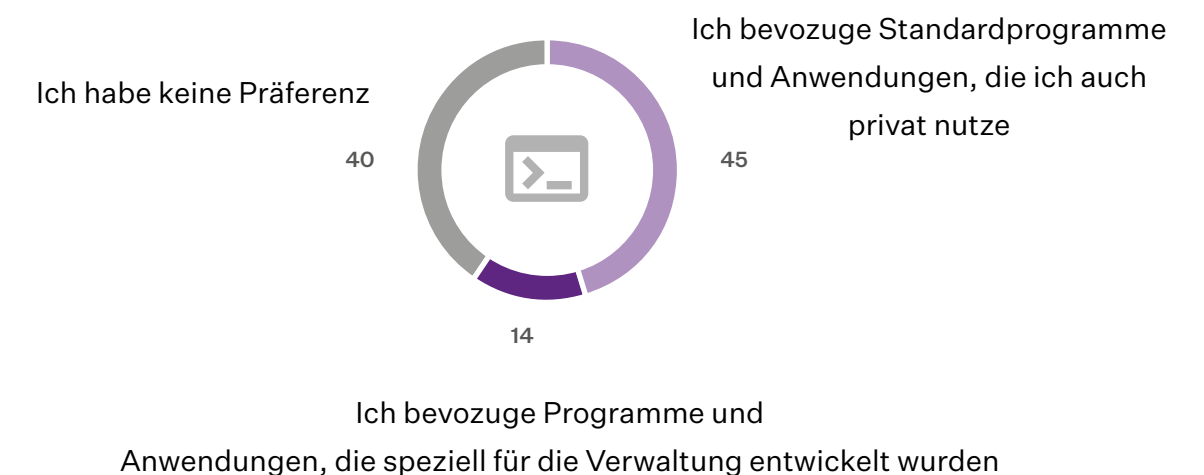
Was könnte die Verwaltung ihrer Meinung nach im Bereich der Digitalisierung besser machen?

„Die Verwaltung sollte sich mal trauen marktgerechte Anwendungen einzuführen. Technisch hinken die Verwaltungen derzeit zehn Jahre zurück.“

Einige Verwaltungen entwickeln für Standardprozesse eigene Software (wie Textverarbeitung- oder Videokonferenztools), während andere Verwaltungen auf marktübliche Software setzen. Welche Art von Software bevorzugen Sie persönlich?

SOFTWARE IN DER VERWALTUNG

Angaben in Prozent



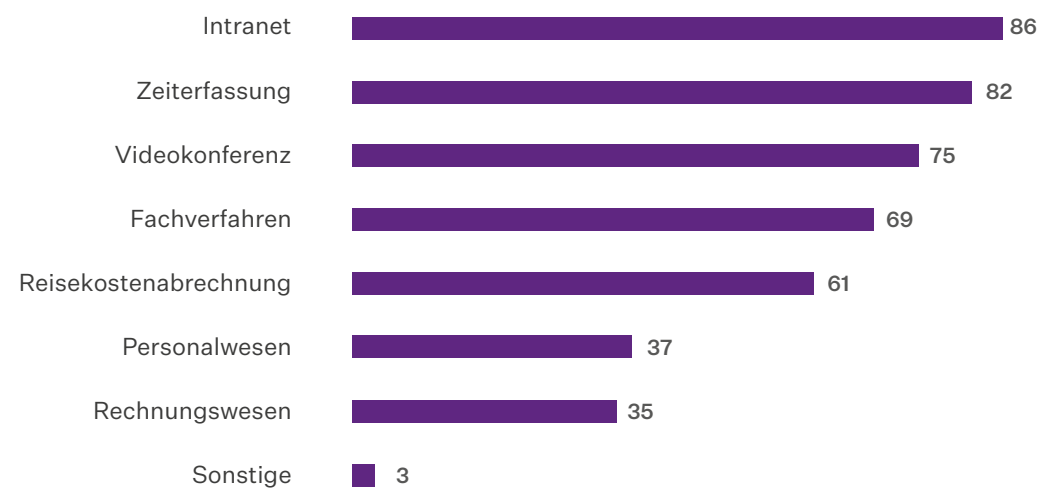
Mit einem Klick ist alles geregelt – wie digital arbeiten die Behörden?

Auf dem Weg zur digitalen Behörde gilt es für die Verwaltungen sämtliche Anwendungen zu digitalisieren. Die Ergebnisse der Befragung zeigen, dass der Digitalisierungsgrad der in den Behörden genutzten Anwendungen hohen Schwankungen unterliegt. Ein digitales Intranet sowie eine digitalisierte Zeiterfassung liegen in über 80 Prozent der Behörden vor. Auch Urlaubsanträge können immerhin 75% der Befragten digital einreichen. Knapp 70% der Verwaltungsmitarbeiter:innen können zudem mit digitalen Fachverfahren arbeiten. Im Umkehrschluss bedeutet das allerdings auch, dass knapp ein Drittel der Beschäftigten Vorgänge physisch bearbeitet und ablegt. Im Mittelfeld liegt die Reisekostenabrechnung (61%) sowie die Buchungs- / Reservierungssysteme (50%). Das Schlusslicht bilden das Personalwesen (37%) und das Rechnungswesen (35%).

Welche der folgenden Anwendungen sind in Ihrer Behörde bereits digital verfügbar?

DIGITALE ANWENDUNGEN

Angaben in Prozent



Bei der Bedienbarkeit zeigt sich eine starke Zentrierung um die mittleren Antwortkategorien. So werden die meisten Anwendungen auf der Skala von 1 (einfach) bis 5 (schwierig) mit einer durchschnittlichen 3 bewertet. Als am schwierigsten wird das Rechnungswesen eingeschätzt (durchschnittliche Bewertung von 3,17) die Urlaubsbeantragung mit einem Wert von 2,54 als am einfachsten bewertet wird.

Unterscheidet man die digitale Verfügbarkeit der Anwendungen nach Ebenen, schneidet die Bundesebene einmal mehr am besten ab. Allerdings bewerten die Beschäftigten die Anwendungen in der Bedienbarkeit schlechter.

Was bedeutet "Medienbruch"?

Im Kontext der Verwaltungsdigitalisierung bedeutet *medienbruchfrei*, dass Verwaltungsprozesse ohne Unterbrechung - wie zum Beispiel einen Medienwechsel - durchgeführt werden können. Ein Medienbruch stellt beispielsweise das Ausdrucken oder Einscannen von Dokumenten dar.

Ziel eines medienbruchfreien Prozesses ist es, dass Vorgänge ohne den Wechsel eines Kanals oder einer Anwendungen digital durchgeführt werden können.

Von Brüchen und Barrieren

Zwei wichtige Kriterien, um die Benutzerfreundlichkeit von digitalen Prozessen zu gewährleisten, sind medienbruch- und barrierefreie Anwendungen. Ganz allgemein schätzen die Befragten, dass 39% der in ihrer Verwaltung vorhandenen digitalen Prozesse medienbruchfrei verfügbar sind. Auf der Bundesebene liegt der Wert bei 46%, auf Landesebene bei 37% und auf Kommunalebene bei 31%.

Wie hoch schätzen Sie den Anteil an medienbruchfreien digitalen Prozessen in Ihrer Verwaltung ein?

MEDIENBRUCHFREIE PROZESSE

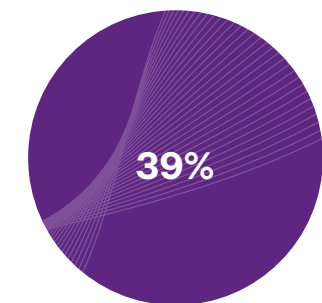
Angaben in Prozent

0%

keine medienbruchfreien Prozesse vorhanden

100%

alle Prozesse sind medienbruchfrei vorhanden



In der Verwaltungsdigitalisierung bedeutet Barrierefreiheit, dass digitale Dienstleistungen, Informationen und Prozesse so gestaltet werden müssen, dass sie für alle Bürgerinnen und Bürger gleichermaßen zugänglich sind. Dies kann die Implementierung von barrierefreien Webdesign-Standards, die Verwendung von Screen-Reader-freundlichen Technologien, die Bereitstellung von alternativen Texten für Bilder, die Anpassung von Benutzeroberflächen für Menschen mit motorischen Einschränkungen und vieles mehr einschließen. Den Anspruch, Verwaltungsdienstleistungen auch barrierefrei zur Verfügung zu stellen, ist rechtlich festgelegt.

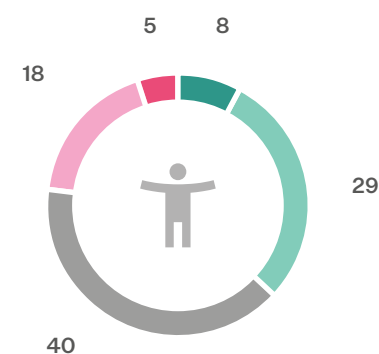
Verwaltungsintern scheint das Thema jedoch noch wenig Beachtung zu finden. Nur etwas mehr als ein Drittel der vom Arbeitgeber bereitgestellten Programme sind nach Angaben der Verwaltungsmitarbeiter:innen barrierefrei nutzbar. 40% der Befragten sind bei diesem Thema unentschieden, knapp ein Viertel verneint die Verfügbarkeit von barrierefreien Anwendungen. Es besteht somit deutlicher Handlungsbedarf, um der eigenen Vorbildfunktion gerecht zu werden und allen Mitarbeiter:innen einen barrierefreien Zugang zu den Anwendungen zu ermöglichen.

Inwiefern stimmen Sie der folgenden Aussage zu: 'Die von meinem Arbeitgeber bereitgestellten Anwendungen sind barrierefrei nutzbar.'

BARRIEREFREIHEIT

Angaben in Prozent

- Stimme voll und ganz zu
- Stimme eher zu
- Unentschieden
- Stimme weniger zu
- Stimme überhaupt nicht zu



Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0)

Die Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung dient dem Ziel, eine umfassend und grundsätzlich uneingeschränkt barrierefreie Gestaltung moderner Informations- und Kommunikationstechnik zu ermöglichen und zu gewährleisten.

Informationen und Dienstleistungen öffentlicher Stellen, die elektronisch zur Verfügung gestellt werden, sowie elektronisch unterstützte Verwaltungsabläufe mit und innerhalb der Verwaltung, einschließlich der Verfahren zur elektronischen Aktenführung und zur elektronischen Vorgangsbearbeitung, sind für Menschen mit Behinderungen zugänglich und nutzbar zu gestalten.

Weitere Informationen unter:

→ <https://www.bmas.de/DE/Service/Gesetze-und-Gesetzesvorhaben/barrierefreie-informationstechnik-verordnung-2-0.html>

Office: Die Frist läuft!

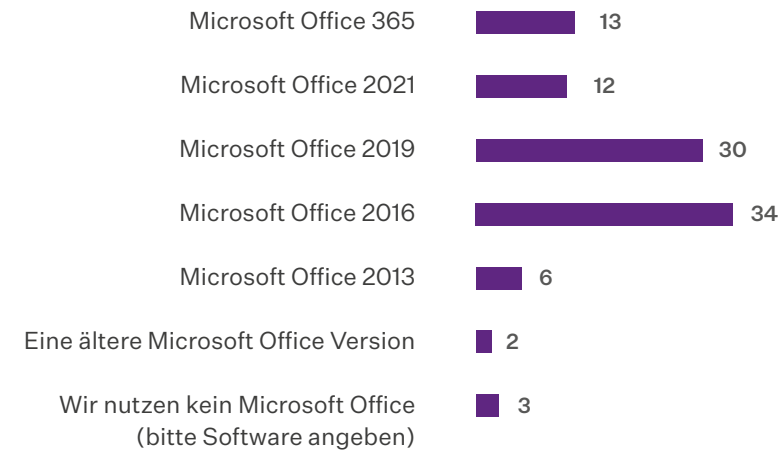
Die meistverbreitete Office-Lösung in den Verwaltungen ist mit rund einem Drittel der Nennungen MS Office. Knapp 30 Prozent setzen zudem auf MS Office 2019. Für beide Office Pakete läuft der erweiterte Support noch bis Oktober 2025. Der Mainstreamsupport ist bereits seit Oktober 2020 bzw. 2023 beendet. Noch antiquierter sind acht Prozent der Verwaltungen, welche mit MS Office 2013 oder einer älteren Version arbeiten. Insbesondere unter IT-Sicherheitsaspekten eine bedenkliche Wahl.

Ursächlich ist hier der noch ungeklärte Umgang der öffentlichen Verwaltung mit den Cloudfunktionen von Office 365 - mit dem auslaufenden Support von Office 2016 und 2019 läuft die Frist für den öffentlichen Dienst. 13 % der Beschäftigten nutzen allerdings bereits Office 365.

Mit welchem Office-Paket arbeiten Sie?

OFFICE-PAKET

Angaben in Prozent



TEILNEHMER*IN AUF DIE FRAGE:

Was könnte die Verwaltung ihrer Meinung nach im Bereich der Digitalisierung besser machen?

„Die E-Akte wurde bereits vor einigen Jahren eingeführt. Sie ist allerdings für den Alltag größtenteils unbrauchbar, da man lediglich Word Dokumente abspeichern kann (keine PDF, keine E-Mails usw.) Somit können umfangreiche Fälle nicht lückenlos in der der E-Akte abgelegt werden.“

Die eAkte in der Verwaltung – die erhoffte Erleichterung der Arbeitsprozesse?

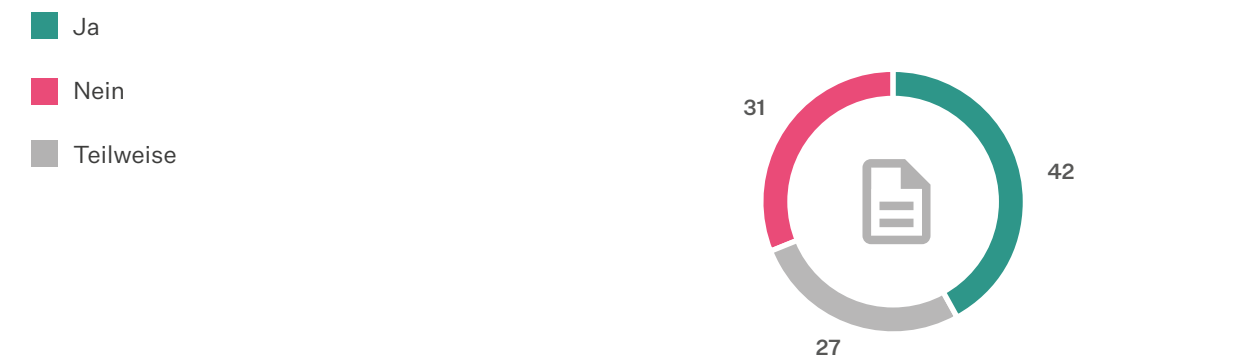
Eine der Grundlagen für vollständig digitalisierte Prozesse in Verwaltung ist die eAkte. Die Mehrheit kann vollständig (42%) oder zumindest teilweise (27%) auf eine eAkte zur Bearbeitung der Vorgänge zugreifen. Gleichzeitig steht knapp einem Drittel der Befragten keine eAkte zur Verfügung. Im Ebenenvergleich steht die eAkte auf Bundesebene

für 59% der Verwaltungsmitarbeiter:innen vollständig zur Verfügung, während dies auf Landesebene für 35% der Beschäftigten und auf Kommunalebene für 30% der Mitarbeiter:innen gilt. Das Ergebnis irritiert insbesondere unter dem Gesichtspunkt, als dass die Einführung der eAkte bereits im E-Government-Gesetz vor zehn Jahren beschlossen wurde.

Steht Ihnen zur Bearbeitung der Vorgänge eine eAkte zur Verfügung?

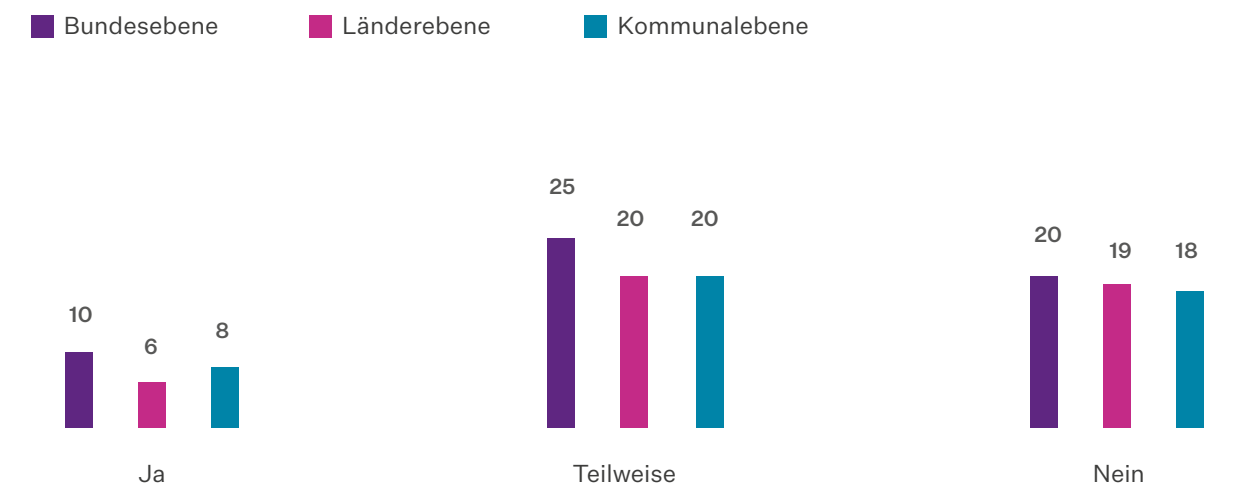
eAKTE

Angaben in Prozent



NACH EBENEN

Angaben in Prozent



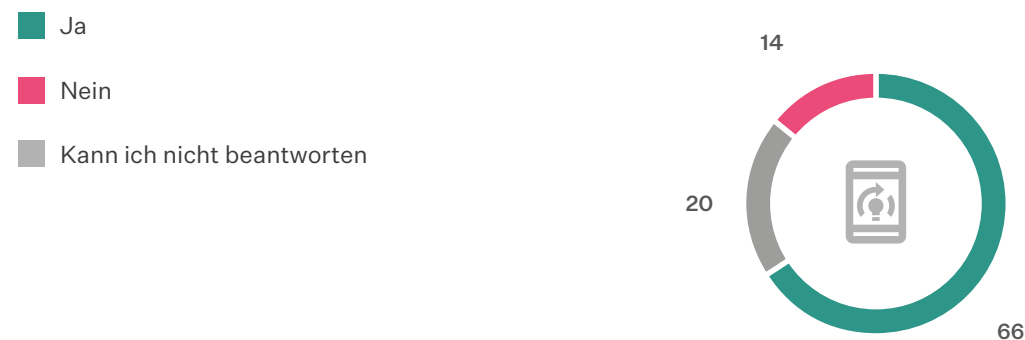
Doch eAkte ist nicht gleich eAkte und die Einführung einer solchen benötigt in der Regel Zeit und entsprechende Qualifizierungsangebote. Rund die Hälfte aller Verwaltungsmitarbeiter:innen empfindet die Bedienbarkeit der eAkte als schwierig. Mitarbeitende der Bundes- und Kommunalebene schätzen die Bedienbarkeit einfacher ein als ihre Kolleg:innen auf Landesebene. Ebenfalls fällt jüngeren Beschäftigten die Nutzung der eAkte etwas leichter als den älteren Altersgruppen.

Zwei Drittel hat bei der Einführung der eAkte Schulungsangebote erhalten. Auf der Bundesebene waren diese Schulungsangebote ausgeprägter (79% aller Beschäftigten hat ein Schulungsangebot erhalten) als auf der Kommunalebene (67%) und Landesebene (58%).

Haben Sie bei der Einführung der eAkte Schulungsangebote erhalten?

SCHULUNGSANGEBOTE

Angaben in Prozent

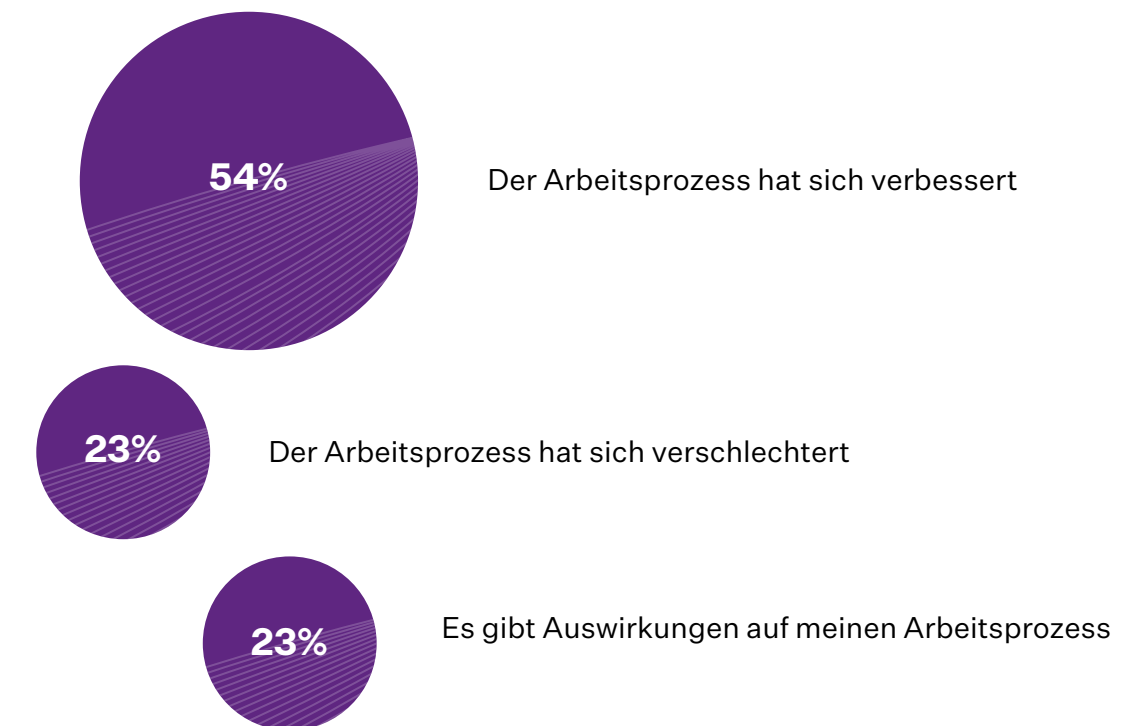


Die durchwachsene Bewertung der Bedienbarkeit spiegelt sich auch in der Frage wider, ob die eAkte den Arbeitsprozess der Verwaltungsmitarbeiter:innen verbessert hat. Mehr als die Hälfte der Befragten stimmt der Aussage zu, dass die Einführung der eAkte den Arbeitsprozess verbessert hat, während mehr als jede:r Fünfte erklärt, dass sich der Prozess verschlechtert hat. Die Beschäftigten auf Bundesebene sehen eine stärkere Verbesserung des Arbeitsprozesses als ihre Kolleg:innen auf Landes- und Kommunalebene. Es zeigt sich einmal mehr, dass je jünger die Befragten, desto eher finden sie, dass sich die Arbeitsprozesse durch die Einführung der eAkte verbessert haben.

Welche Auswirkungen hat die eAkte auf Ihre Arbeit?

eAKTE

Angaben in Prozent



TEILNEHMER*IN AUF DIE FRAGE:

Was könnte die Verwaltung ihrer Meinung nach im Bereich der Digitalisierung besser machen?

„Der Einsatz künstlicher Intelligenz birgt in vielen Anwendungsfällen sicherlich das Potenzial, die Arbeit zu erleichtern und gegebenenfalls sogar vakante Stellen zu ersetzen. Gleichzeitig lebt Verwaltungshandeln von menschlichen Ermessen, das meines Erachtens nur geringfügig digital kompensiert werden kann. Dieser Herausforderung müssen wir uns als Verwaltung stellen.“

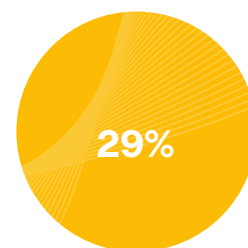
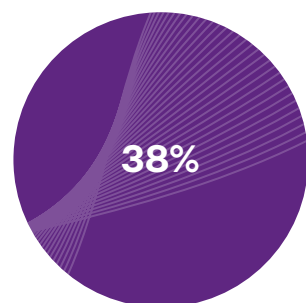
KI & Automatisierung ist oftmals noch Zukunftsmusik, aber die Verwaltungsmitarbeiter:innen wollen in diesem Konzert mitspielen

Automatisierte Verwaltungsvorgänge können den Beschäftigten wertvolle Arbeitszeit zur Bearbeitung komplexerer Vorgänge ersparen. Dennoch beherrschte in den letzten Jahren die Argumentation den Diskurs, dass der Öffentliche Dienst digitalisierungs- und automatisierungskritisch sei. Die Daten zeigen jedoch ein gänzlich anderes Bild. Nach Angabe der Verwaltungsmitarbeiter:innen könnten durchschnittlich 38% ihrer täglichen Arbeit automatisiert werden – das sind neun Prozentpunkte mehr als im Jahr 2021.

Wie viel Prozent ihrer Tätigkeit würden Sie sagen, könnten automatisiert werden, damit Sie sich wichtigeren Aufgaben widmen können?

AUTOMATISIERBARE PROZESSE

Angaben in Prozent



Studie: Verwaltung in Krisenzeiten 2

Doch nicht nur hinsichtlich Automatisierung zeigen die Verwaltungsmitarbeiter:innen eine große Offenheit. Knapp die Hälfte der Verwaltungsmitarbeitenden ist überzeugt, dass *Künstliche Intelligenz (KI)* für die eigene Verwaltung viele Anwendungsmöglichkeiten bietet. Gleichwohl nutzen erst 7% der Verwaltungen Künstliche Intelligenz in ihren täglichen Arbeitsprozessen. Ganz generell gesprochen geben 70 Prozent der Befragten an, dass die Digitalisierung die eigene Arbeit erleichtert, während 11% dieser Aussage widersprechen.

Verwaltungsmitarbeiter*innen haben Lust Neues auszuprobieren!

Die zunehmende Digitalisierung mag zwar einzelnen Mitarbeiter:innen Sorgen bereiten, die absolute Mehrheit sieht dies jedoch nicht so. Auf Seiten der Beschäftigten überwiegt die Lust neue Technologien und Anwendungen auszuprobieren und in ihren Alltag zu integrieren. So stimmen zwei Drittel der Beschäftigten dieser Aussage zu, während nur 11% widersprechen. Verbesserungsbedarf sehen die Mitarbeiter:innen allerdings auf Seiten der Verwaltung. Nur 30% stimmen der Aussage zu, dass sie sich von ihrer Behörde bei der Digitalisierung mitgenommen fühlen. Es zeigt sich somit auf Seiten der Beschäftigten eine hohe intrinsische Motivation digitale Tools auszuprobieren und am Puls der Zeit zu sein aber eine bisher noch verbesserungswürdige Umsetzung und Anwendung in den Verwaltungen.

Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

KI UND NEUE TECHNOLOGIEN

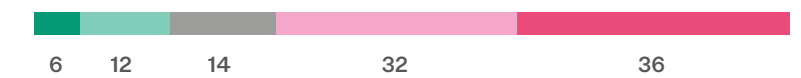
Angaben in Prozent

■ Stimme voll und ganz zu
 ■ Unentschieden
 ■ Stimme weniger zu
 ■ Stimme überhaupt nicht zu
 ■ Stimme eher zu

Ich würde gerne öfter neue Technologien oder Anwendungen in meinem Arbeitsalltag nutzen.



Die zunehmende Digitalisierung meiner Arbeit bereitet mir Sorgen.



Die Digitalisierung erleichtert meine Arbeit.



Wir nutzen Künstliche Intelligenz (KI) in unseren täglichen Arbeitsprozessen.



Die Nutzung von KI bietet für unsere Verwaltung viele Anwendungsmöglichkeiten



Ich habe das Gefühl, bei der Digitalisierung meiner Behörde mitgenommen zu werden.



Generative KI – Gamechanger für die Verwaltung

Generative Künstliche Intelligenz kann der öffentlichen Verwaltung großen Nutzen bringen. Sprachmodelle wirken auch in der Verwaltungsarbeit disruptiv und werden die notwendige Digitalisierung der Verwaltung weiter vorantreiben.

Das Barometer Digitale Verwaltung 2023 der Next:Public zeigt, dass die Offenheit der Beschäftigten gegenüber einer stärkeren Nutzung neuer (Digitalisierungs-)Techniken deutlich steigt. Fast die Hälfte der Befragten sieht in der Nutzung von KI viele Anwendungsmöglichkeiten für ihre Verwaltungstätigkeit, ihre tägliche Arbeit und Abläufe.

Generative Künstliche Intelligenz (KI) ist in der Lage – mithilfe geeigneter Modelle und Algorithmen –, Texte, Dialoge, Bilder oder andere Medien neu zu generieren. Generative KI-Modelle lernen die Muster und die Struktur ihrer eingegebenen Trainingsdaten und generieren dann neue Daten mit ähnlichen Eigenschaften. Das entscheidende: Generative KI versteht natürliche Sprache. Anwendende beschreiben in natürlicher Sprache, was die KI erledigen soll. Das eröffnet völlig neue Möglichkeiten für das Verwaltungshandeln und die Entlastung für die tägliche Verwaltungsarbeit. Als eines der wenigen KI-Modelle weltweit bietet Luminous des deutschen Startups Aleph Alpha, einem strategischen Partner der Materna-Gruppe für die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung, eine Nachvollziehbarkeit generierter Inhalte inklusive Quellenbenennung an – und bietet damit eine Transparenz der Ergebnisse. Ein weiterer Vorteil: die KI-Sprachmodelle von Aleph Alpha werden in Deutschland entwickelt und können sowohl als Cloud- als auch als on prem-Modell betrieben werden. In einem ansonsten von US-amerikanischen Unternehmen dominierten KI-Markt zählt dieser Ansatz „KI made in Germany“ auch auf die digitale Souveränität Deutschlands ein.

Ein möglicher Einsatz für generative KI ist zum Beispiel ein intelligentes Verwaltungsportal: für die Automatisierung von Redaktions- und Nutzungsprozessen, als Auskunft- und Bildungsangebot, als intelligenter Bürgerassistent und Auskunftsdienst über Antragsprozesse, als intelligente Suche und Recherche in Dokumenten-Management-Systemen und Datenbanken, als kognitive Assistenz für Portalbesucher oder als Chat-Interaktion auf Basis von domänenspezifischen Fachinformationen. Viele weitere Einsatzbereiche sind denkbar – u. a. intelligente Zusammenfassungen von Texten, entscheidungsvorbereitende Analysen und Automatisierung von Prozessen.

Materna hat eine eigene Generative AI Factory aufgebaut. Sie liefert Kunden der öffentlichen Verwaltung einen Baukasten für KI-Lösungen, berät beim Aufbau von verwaltungsrelevanten Use Cases und stellt eine sogenannte (on prem) Kofferlösung zur Verfügung.

Eine derart disruptive Technologie wie die der KI erfordert flankierende Konzepte und ein Change-Management, um die Technologie zielgerichtet einzusetzen, zu gestalten und die Beschäftigten von Anfang mitzunehmen, Ängste abzubauen und stattdessen konkrete Mehrwerte aufzuzeigen.

Autor: Johannes Rosenboom ist SVP Sales, Business Development und Marketing im Ressort Public Sector bei Materna.

#3 IT-Sicherheit

Die zunehmende Digitalisierung von Verwaltungsprozessen bringt neben vielen Vorteilen auch Herausforderungen mit sich, insbesondere im Bereich der IT-Sicherheit. Dies haben uns nicht zuletzt zahlreiche Cyberangriffe auf öffentliche Einrichtungen vor Augen geführt. Es reicht nicht aus, Prozesse zu digitalisieren, sie müssen auch sicher gestaltet werden, denn die Daten von Bürger:innen und Unternehmen stehen auf dem Spiel. Die folgenden Ergebnisse geben einen Überblick zum Stellenwert des Themas IT-Sicherheit, zum Wissen der Mitarbeiter:innen und der wahrgenommenen Bedrohungslage.

Mit einer Sonderbefragung von IT-Sicherheitsbeauftragten vermisst das Barometer Digitale Verwaltung auch die konkrete personelle, finanzielle und fachliche Situation der IT-Sicherheit in der Verwaltung und zeigt deutlichen Nachholbedarf auf.

Raus aus der Nische – eine Bestandsaufnahme zur IT-Sicherheit in der öffentlichen Verwaltung

Durchschnittliches IT-Sicherheitswissen trifft auf verbesserungswürdige Schulungsangebote

Knapp 40% der Verwaltungsmitarbeiter:innen kennen sich laut Selbsteinschätzung eher gut oder sogar sehr gut im Bereich IT-Sicherheit aus. Weitere 44% bewerten ihren Wissensstand als durchschnittlich. Weniger als ein Fünftel der Befragten gibt an, dass sie sich eher schlecht oder sehr schlecht in diesem Bereich auskennen. Auffällig ist der Unterschied zwischen Männern und Frauen. So beträgt der Unterschied der Selbsteinschätzung zum IT-Sicherheitswissen zwischen den Geschlechtern 20 Prozentpunkte. Frauen schätzen ihren Kenntnisstand deutlich geringer ein. Im Ebenenvergleich schneidet die Bundesebene wesentlich besser ab als die Landes- und die Kommunalebene.

Ganz allgemein gesprochen, wie gut kennen Sie sich im Bereich IT-Sicherheit aus?

GESAMTDURCHSCHNITT

Angaben in Prozent



Betrachtet man die Gründe, warum das Wissen der Beschäftigten im Bereich IT-Sicherheit eher durchschnittlich ausgeprägt ist, spielen die Themen Informationsfluss und Schulungsangebote eine nicht unwesentliche Rolle. Weniger als die Hälfte der Verwaltungsmitarbeiter:innen wird nach eigenen Angaben regelmäßig über Bedrohungen und Sicherheitsupdates informiert. Weitere 40 Prozent geben an, dass sie nur gelegentlich

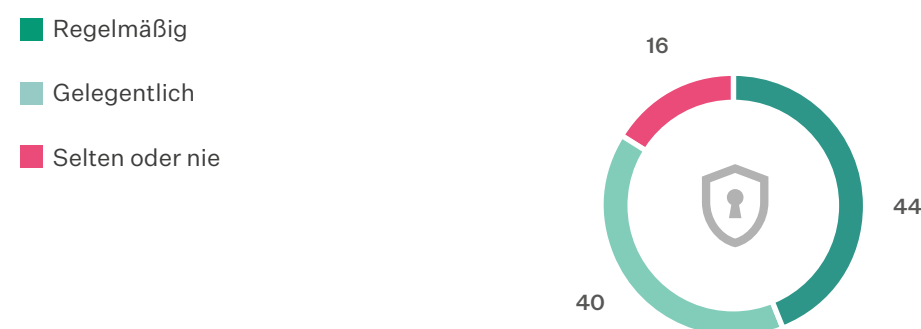
zu diesem Thema informiert werden. Jede:r sechste Mitarbeiter:in erklärt gar, dass er oder sie selten oder nie zu aktuellen Bedrohungen und Sicherheitsupdates informiert wird. Die Daten zeigen weiterhin, dass jüngere Verwaltungsangestellte seltener informiert werden als ältere. Der Unterschied zwischen unter 30-jährigen und über 51-jährigen bezüglich regelmäßiger Information zu aktuellen Bedrohungen und Sicherheitsupdates beträgt 20 Prozentpunkte.

Ein möglicher Erklärungsansatz: ältere Verwaltungsmitarbeiter:innen sind häufiger in Führungspositionen als jüngere Kolleg:innen und werden dadurch eher informiert.

Wie oft werden Sie über aktuelle Bedrohungen und Sicherheitsupdates informiert?

GESAMTDURCHSCHNITT

Angaben in Prozent



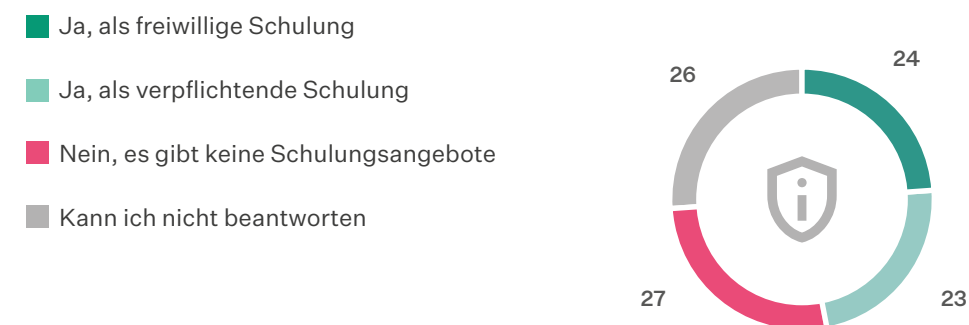
Es ist daher wenig verwunderlich, dass die Bewertung der Schulungsangebote sehr durchwachsen ausfällt. Jede:r vierte Verwaltungsmitarbeiter:in erklärt, dass die eigene Behörde keine Schulungsangebote zum Thema IT-Sicherheit anbietet, ein weiteres Viertel kann die Frage nicht beantworten.

Ebenfalls ein Viertel der Befragten gibt an, dass es freiwillige Schulungen gibt, während für ein Viertel der Befragten die Schulungen verpflichtend sind.

Bietet Ihre Behörde Schulungen zum Thema IT-Sicherheit an?

GESAMTDURCHSCHNITT

Angaben in Prozent



DsiN-Digitalführerschein

Der DsiN-Digitalführerschein (DiFü) ist ein deutschlandweit anerkanntes Angebot zur Ermittlung, Förderung und zum Nachweis der eigenen digitalen Kompetenzen. Ziel ist die Vermittlung von digitalem Sicherheitswissen für das berufliche, private und ehrenamtliche Umfeld. Der DiFü besteht aus den drei zentralen Komponenten Informationsportal, Lernangebot und Prüfung mit Zertifizierungsoption. Das kostenlose Angebot kann genutzt werden, um den Verwaltungsmitarbeiter:innen neben vielen weiteren digitalen Themenbereichen auch erste Impulse zum Thema IT-Sicherheit zu vermitteln.

Weitere Informationen unter:

→ <https://difue.de/>

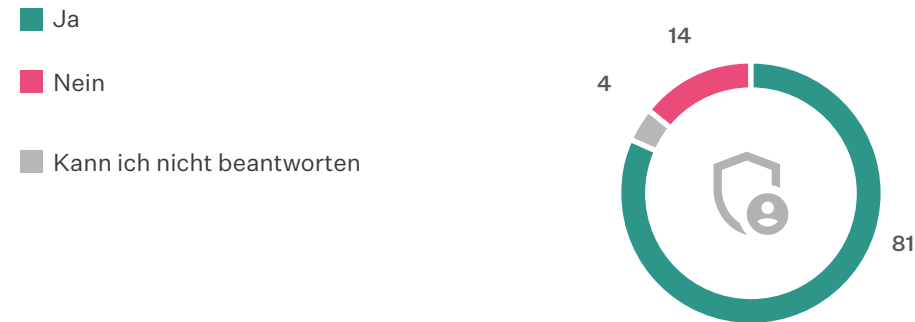
Orientierungslos in die Bedrohungslage?

Rund 80% der Verwaltungsangestellten wissen um die Existenz eines / einer IT-Sicherheitsbeauftragte:n in ihrer Behörde, während 14% diese Frage nicht beantworten können und 4% der Befragten überzeugt sind, dass die Position in Ihrer Verwaltung nicht besetzt ist. Im Ebenenvergleich wissen die Beschäftigten der Bundesebene häufiger über die Existenz eines/ einer IT-Sicherheitsbeauftragten (91%) als ihre Kolleg:innen auf Landes- oder Kommunalebene (jeweils 77%).

Gibt es in Ihrer Behörde eine:n IT-Sicherheitsbeauftragte:n?

GESAMTDURCHSCHNITT

Angaben in Prozent

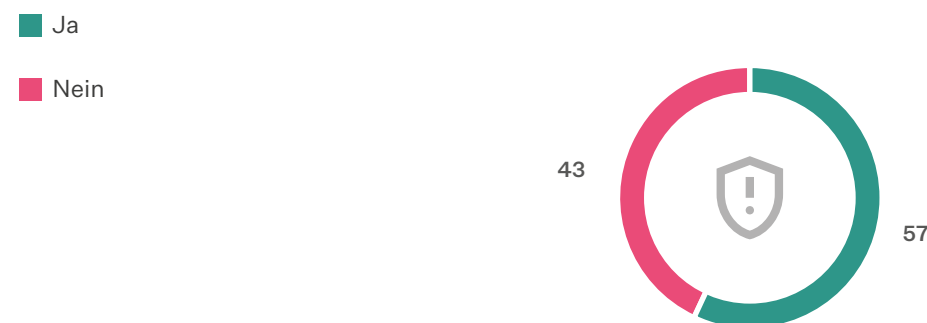


Obwohl also die absolute Mehrzahl der Beschäftigten weiß, dass es in der eigenen Behörde einen/ eine IT-Sicherheitsbeauftragte:n gibt, kennen nur etwas mehr als die Hälfte der Verwaltungsangestellten den Meldeprozess bei IT-Sicherheitsvorfällen. Auf Bundesebene kennen zudem mehr Beschäftigte den Meldeprozess als auf Landes- und auf Kommunalebene.

Ist Ihnen der Meldeprozess bei IT-Sicherheitsvorfällen bekannt?

GESAMTDURCHSCHNITT

Angaben in Prozent



Es ist daher nicht verwunderlich, dass weniger als ein Fünftel der Befragten Erfahrungen im Melden von IT-Sicherheitsvorfällen hat. Zwar ist das Melden eines IT-Sicherheitsvorfalls kein alltägliches Ereignis, doch weiß ein Großteil der Beschäftigten im Ernstfall nicht, an wen Sie sich wenden müssen.

In dieses Bild reiht sich ebenfalls die Erkenntnis ein, dass die Hälfte der Verwaltungsangestellten nicht weiß, ob es im letzten Jahr eine IT-Sicherheitslücke in ihrer Verwaltung gab. Immerhin jede:r sechste Verwaltungsmitarbeiter:in gibt jedoch an, dass die eigene Behörde in den vergangenen 12 Monaten von einer IT-Sicherheitslücke betroffen war.

War ihre Behörde in den vergangenen 12 Monaten von einer IT-Sicherheitslücke betroffen?

GESAMTDURCHSCHNITT

Angaben in Prozent



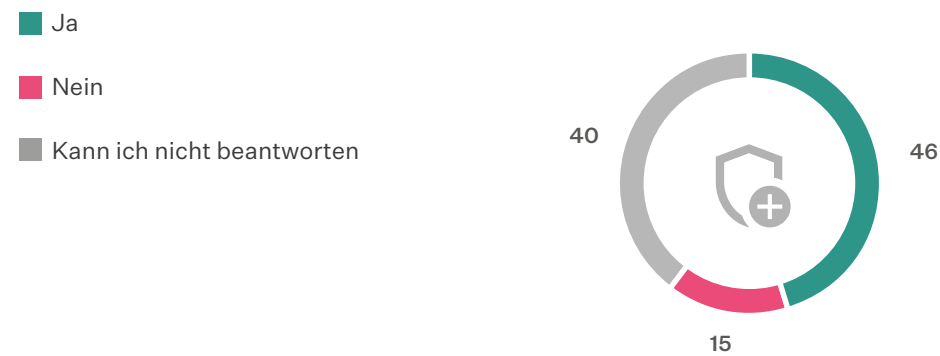
Macht meine Behörde eigentlich genug für die IT-Sicherheit?

Bezüglich der Frage, ob die eigene Behörde genug macht, um möglichen IT-Sicherheitsbedrohungen vorzubeugen, zeigt sich einmal mehr ein sehr durchwachsenes Bild. Während 46% der Befragten diese Frage mit ja beantworten, erklären 40% der Befragten an, dass sie dies nicht einschätzen können. Weitere 15% sind der Meinung, dass die eigene Behörde zu wenig im Bereich IT-Sicherheit unternimmt.

Ganz allgemein gesprochen, glauben Sie, dass ihre Behörde genug macht, um möglichen IT-Sicherheitsbedrohungen vorzubeugen?

GESAMTDURCHSCHNITT

Angaben in Prozent



Die absolute Mehrheit der Verwaltungsangestellten (80%) empfindet die Berücksichtigung von IT-Sicherheitsmaßnahmen als sinnvolle Regeln für den Arbeitsalltag. Lediglich 6% widersprechen. Dabei werden die Themen Datenschutz und IT-Sicherheit auch nicht als Verunsicherung in der täglichen Arbeit wahrgenommen. Nur etwa jede:r Fünfte sieht Datenschutz und IT-Sicherheit als Verunsicherungsfaktor. Interessant ist, dass je älter die Befragten sind, desto weniger verunsichernd betrachten sie Regelungen im Bereich Datenschutz und IT-Sicherheit. Die Mär vom Datenschutz als Hindernis in der Digitalisierung sollte damit endgültig eingemottet werden.

Teilnehmer*in auf die Frage:

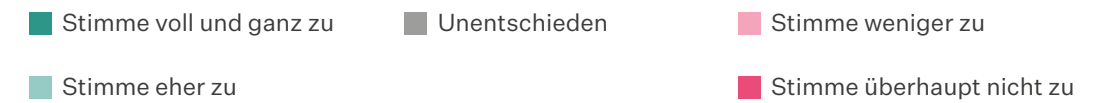
Was könnte die Verwaltung ihrer Meinung nach im Bereich der Digitalisierung besser machen?

„Die Verwaltung muss flexibler sein was IT-Sicherheitsanforderungen angeht und nicht alles verhindern weil es potentiell 'gefährlich' sein könnte.“

Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

IT-SICHERHEIT

Angaben in Prozent



Die Berücksichtigung von IT-Sicherheitsmaßnahmen erachte ich als sinnvolle Regeln in meinem Arbeitsalltag.



Die Themen Datenschutz und IT-Sicherheit verunsichern mich in meiner täglichen Arbeit.



#3.1 Sonderbefragung IT-Sicherheitsbeauftragte: Noch nicht den nötigen Stellenwert!

Das Thema IT-Sicherheit hat in den vergangenen zwölf Monaten in der öffentlichen Berichterstattung deutlich an Bedeutung gewonnen. Durch Cyberangriffe auf die IT-Infrastrukturen von Unternehmen und Behörden, wurde der breiten Bevölkerung vor Augen geführt, welche Auswirkungen der Ausfall kritischer Infrastrukturen haben kann. Die betroffenen Verwaltungen kämpften oft tage- und wochenlang um eine Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit ihrer Systeme und konnten die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger nicht oder nur teilweise bearbeiten. Wie aber blicken diejenigen auf das Thema IT-Sicherheit, die in den Verwaltungen maßgeblich dafür verantwortlich sind? Die Fokusbefragung der IT-Sicherheitsbeauftragten gibt Einblicke in ihre Arbeit und eine Einschätzung, wie es um das Thema IT-Sicherheit in den Verwaltungen bestellt ist.

Schutzmaßnahmen auf einem hohen Niveau – mit Verbesserungspotential

In rund der Hälfte der Behörden liegt nach Angaben der IT-Sicherheitsbeauftragten eine IT-Sicherheitsstrategie vor oder wird derzeit erarbeitet. In etwa jeder achten Verwaltung fehlt eine solche Strategie.

Hinsichtlich der generellen Maßnahmen zur Vorbeugung von IT-Sicherheitsbedrohungen erklärt etwa die Hälfte der IT-Sicherheitsbeauftragten, dass sie derzeit noch Verbesserungsbedarf sehen.

Ganz allgemein gesprochen, glauben Sie, dass Ihre Behörde genug macht, um möglichen IT-Sicherheitsbedrohungen vorzubeugen?

PRÄVENTION

Angaben in Prozent



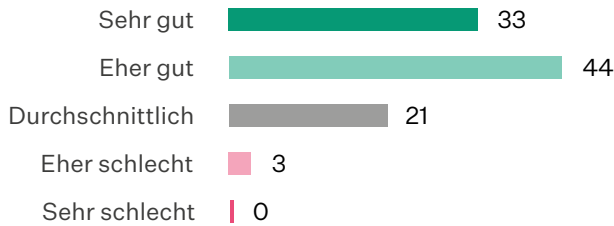
An der Sonderbefragung haben 57 IT-Sicherheitsbeauftragte teilgenommen. 39 schlossen die Befragung durch die Beantwortung aller Fragen erfolgreich ab.

Die soziodemographischen Ergebnisse zeigen, dass die Befragten überwiegend männlich sind (94%) Führungsverantwortung übernehmen (63%) und zwischen 50 und 60 Jahre alt sind (fast 50% der Befragten: der Rest zwischen 30-50 Jahren). Die Teilnehmer:innen arbeiten hauptsächlich auf Landes- oder Kommunal-ebene.

Die vorliegenden technischen Schutzmaßnahmen (z.B. Firewalls) werden überwiegend als sehr gut oder eher gut bewertet (knapp 80%), nur 3% werten sie als schlecht. Dennoch gibt es auch hier Optimierungspotential, da ein Fünftel der Befragten sie als durchschnittlich bewertet. Eine Echtzeitüberwachung der IT-Systeme ist bereits in sieben von zehn Verwaltungen vorhanden, in 30% der Verwaltungen fehlt diese Technik.

Wie gut sind Ihrer Meinung nach die technischen Schutzmaßnahmen (z.B. Firewall, Antivirus Software) in Ihrer Verwaltung?

SCHUTZMASSNAHMEN Angaben in Prozent



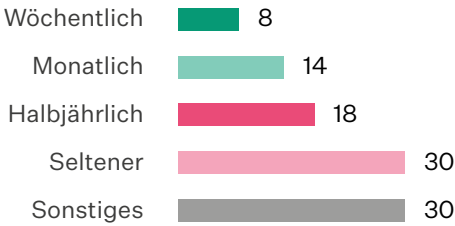
IT-Sicherheitsbedenken in Behörden: Mangelnde Berichterstattung und Sorgen um Ransomware dominieren

Die vorherrschenden Sicherheitsbedrohungen sind aus Sicht der IT-Sicherheitsbeauftragten Ransomware (41%) und Phishing-Versuche (33%). Insider-Bedrohungen und externe Angriffe werden von einer Minderheit (5% bzw. 13%) genannt.

Die interne Berichterstattung der IT-Sicherheitsbeauftragten an die Leitungsebene findet in der täglichen Kommunikation nur unzureichende Beachtung. Weniger als ein Viertel der Befragten gibt an, wöchentlich oder monatlich über IT-Sicherheit an die Leitungsebene zu berichten und bei einem weiteren Fünftel geschieht dies halbjährlich. Ein knappes Drittel berichtet, dass ein entsprechendes Berichtswesen noch seltener stattfindet. Angesichts der Bedrohungslage und der sich stetig weiterentwickelnden technischen Möglichkeiten ist dies deutlich zu wenig! Eine regelmäßige Berichterstattung könnte nicht nur das Bewusstsein für IT-Sicherheit in Behörden und bei den Führungskräften erhöhen, sondern auch Fehler reduzieren und notwendige Maßnahmen zum Schutz der IT-Infrastrukturen verbessern.

Wie oft berichten Sie der Leitungsebene Ihrer Behörde zum Thema IT-Sicherheit?

BERICHT AN DIE LEITUNGSEBENE Angaben in Prozent



Einschätzungen zur IT-Sicherheitszusammenarbeit: Positives Feedback überwiegt, Awarenesspotenzial zur Optimierung erkennbar

Die Ergebnisse der Befragung zeichnen in der innerbehördlichen Zusammenarbeit zwischen den IT-Sicherheitsbeauftragten und anderen Abteilungen ein überwiegend positives Bild. Mehr als die Hälfte der Befragten empfindet die Zusammenarbeit als "sehr gut" oder "eher gut". Dennoch zeigt sich ein gewisses Verbesserungspotenzial, da 39% der Teilnehmenden die Zusammenarbeit als "durchschnittlich" ansehen.

Auch das Bewusstsein und Verständnis für IT-Sicherheitsmaßnahmen wird von Seiten der IT-Sicherheitsbeauftragten als durchschnittlich wahrgenommen (40%). Während 8% der Befragten diese als „sehr gut“ einstufen, empfindet etwa ein Drittel als "eher gut". Rund 20% bezeichnen das Bewusstsein und Verständnis der Behörde als "eher schlecht" oder "sehr schlecht".

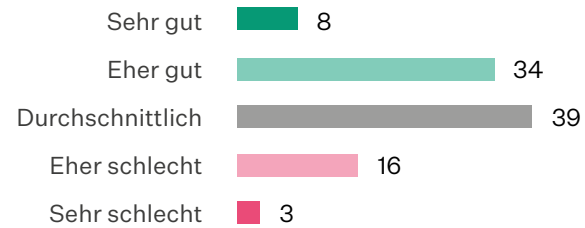
TEILNEHMER*IN AUF DIE FRAGE:
Was läuft aus Ihrer Sicht im IT-Bereich in Ihrer Verwaltung schlecht?

„Grundlegend muss der Stellenwert der IT-Sicherheit mehr hervorgehoben werden, zum Beispiel durch eine Priorisierung der IT-Sicherheits-Projekte gegenüber anderen Vorhaben. Das kann aber nur durch das entsprechende Personal umgesetzt werden, weshalb wir auch dringend an der Rekrutierung neuer Mitarbeitenden arbeiten müssen.“

Wie gut ist Ihrer Meinung nach das Bewusstsein und das Verständnis für IT-Sicherheitsmaßnahmen bei den Mitarbeiter:innen Ihrer Behörde?

BEWUSSTSEIN IT-SICHERHEIT

Angaben in Prozent



Insgesamt stimmen etwa zwei Drittel der Befragten der Aussage zu, dass das Thema IT-Sicherheit in ihrer Behörde angemessen beachtet wird, während ein Drittel unentschlossen ist oder nicht zustimmt.

Bezüglich der internen Unterstützung durch die Führungskraft überwiegen die positiven Rückmeldungen der IT-Sicherheitsbeauftragten. Die Mehrheit der IT-SiBes zeigt sich mit der internen Unterstützung durch die Führungsebene zufrieden. Ein Viertel betrachtet die Unterstützung als "durchschnittlich". Lediglich jede:r sechste IT-Sicherheitsbeauftragte bewertet die Unterstützung von Seiten der Führungsebene als „eher schlecht“.

TEILNEHMER*IN AUF DIE FRAGE:

Was würden Sie persönlich gerne im Bereich IT-Sicherheit in Ihrer Verwaltung verändern?

„Ich würde unbedingt den Stellenanteil im Bereich der IT-Sicherheit erweitern. Als IT-Sicherheitsbeauftragter befinde ich mich im ständigen Spagat zwischen meinen Aufgaben und normalen Tätigkeiten, das ist auf Dauer einfach nicht möglich. Es ist sehr schwierig dem Thema der IT-Sicherheit unter solchen Bedingungen gerecht zu werden.“

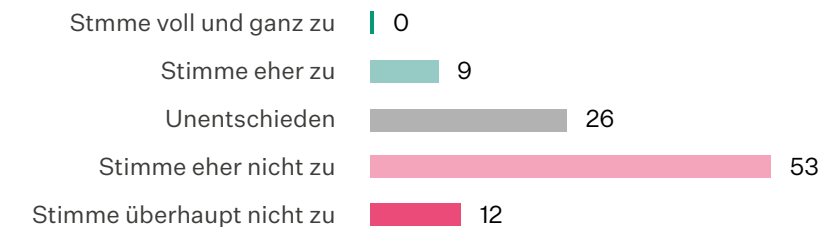
Wenn formale Qualifikationen plötzlich zweitrangig sind – hoher Bedarf an IT-Sicherheitsbeauftragten

Die Auswirkungen des Fachkräftemangels im öffentlichen Dienst sind auch im Bereich der IT-Sicherheit spürbar. Jede:r zweite IT-Sicherheitsbeauftragte gibt an, dass es in seiner/ ihrer Behörde derzeit vakante Stellen im Themengebiet IT-Sicherheit gibt. Dabei kommt erschwerend hinzu, dass für die vakanten Stellen kaum geeignetes Personal zur Verfügung steht. Weniger als 10% der Befragten geben an, dass sie auf dem Arbeitsmarkt qualifiziertes Personal für den Themenbereich IT-Sicherheit zur Verstärkung ihres Teams finden. Knapp zwei Drittel der Befragten widersprechen dieser Aussage.

Inwiefern stimmen Sie der folgenden Aussage zu: "Wenn wir Personalbedarf haben, finden wir auf dem Arbeitsmarkt qualifiziertes Personal für den Themenbereich IT-Sicherheit zu Verstärkung unseres Teams."

PERSONALBEDARF

Angaben in Prozent



Der Personalmangel im Bereich IT-Sicherheit führt offensichtlich auch zu veränderten Einstellungsanforderungen in den Behörden. Eine berufliche Ausbildung oder ein Studium mit direktem Bezug zur IT-Sicherheit sind zunehmend weniger entscheidend. Eine Minderheit der befragten IT-Sicherheitsbeauftragten verfügt demnach über eine berufliche Ausbildung mit direktem Bezug zur IT-Sicherheit, während fast die Hälfte zwar keine entsprechende Ausbildung, aber zertifizierte Fortbildungen vorweist. Weitere 16% der Befragten üben ihre Aufgaben sogar ohne zertifizierte Fortbildung aus. Als Konsequenz daraus ergibt sich, dass offene Stellen zunehmend mit Personal besetzt wird, das entweder durch "on-the-job" Schulungen oder durch Fort- und Weiterbildungen in die IT-Sicherheit eingeführt wird.

Doch auch wenn die Beschäftigten für das Thema IT-Sicherheit verantwortlich sind, fehlt es den meisten an zeitlichen Ressourcen, um ihrer Aufgabe gerecht zu werden. Lediglich ein Drittel der Befragten erklärt, in Vollzeit (mehr als 32 Stunden pro Woche) ihrer Aufgabe als IT-Sicherheitsbeauftragte:r nachkommen zu können. Im Gegensatz dazu haben etwa ein Viertel weniger als acht Stunden pro Woche zur Verfügung. Weitere 15% verfügen über einen Zeitraum von 8-16 Stunden pro Woche. Etwa ein Fünftel arbeitet mit einem zeitlichen Aufwand von 17-24 Stunden pro Woche, was einem Teilzeitarbeitsverhältnis entspricht.

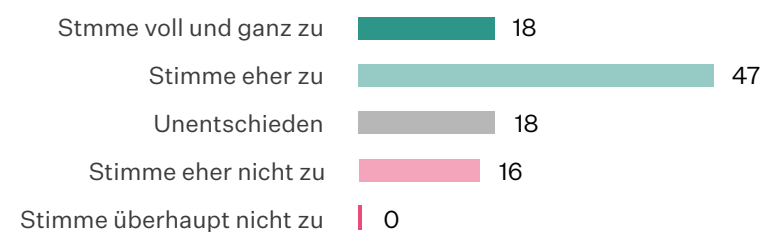
Wenn Geld nicht alles ist

Bei einem Vergleich zwischen finanziellen und personellen Ressourcen wird deutlich, dass es im Bereich der IT-Sicherheit weniger an finanziellen als an personellen Ressourcen mangelt. Etwa 70% der Befragten geben an, genügend finanzielle Ressourcen zur Verfügung zu haben, während nur etwa ein Fünftel der Befragten die personellen Ressourcen als ausreichend einschätzt.

Inwiefern stimmen Sie der folgenden Aussage zu: 'Ich bekomme für meine Aufgabe im Bereich IT-Sicherheit genug finanzielle Ressourcen zur Verfügung gestellt.'

FINANZIELLE RESSOURCEN

Angaben in Prozent



Inwiefern stimmen Sie der folgenden Aussage zu: 'Ich bekomme für meine Aufgabe im Bereich IT-Sicherheit genug personelle Ressourcen zur Verfügung gestellt.'

PERSONELLE RESSOURCEN

Angaben in Prozent



Diese Wahrnehmung spiegelt sich auch in den zeitlichen Kapazitäten der IT-Sicherheitsbeauftragten zur Erfüllung ihrer Aufgaben wider. Nur ein Fünftel der Befragten ist überzeugt, dass sie für ihre Aufgaben genug personelle Ressourcen zur Verfügung haben.

Weg in die Basis-Absicherung (WiBa)

Das Projekt „Weg in die Basis-Absicherung“ des BSI wurde initiiert, um den Einstieg in den IT-Grundschutz weiter zu vereinfachen. Dies geschieht insbesondere mit Blick darauf, dass auch die Basis-Absicherung weiterhin als zu aufwändig für den Einstieg empfunden wird und in kleineren Kommunen ausreichende Ressourcen für die Umsetzung fehlen. Ziel ist es, den Einstieg in den IT-Grundschutz noch praxisnäher zu gestalten, um die Aufwände für die Umsetzung weiter zu verringern. Dabei stehen Kommunen im Fokus.

Mittels Prüffragen, zusammengefasst in themenspezifischen Checklisten, soll die Möglichkeit geschaffen werden, auch ohne tiefere Kenntnis der Methodik, Sachstände zur Informationssicherheit zu erheben und umzusetzende Anforderungen zu identifizieren.

Weitere Informationen unter:

→ <https://www.bsi.bund.de/dok/WIBA>

Höchste Zeit für IT-Sicherheit als Zutat für eine gelungene Digitalisierung

In der Verwaltung hat man erkannt, welche wichtige Rolle IT-Sicherheit bei der digitalen Transformation spielt, und mehr finanzielle Mittel dafür allokiert. Das zeigt das Barometer Digitale Verwaltung 2023 von Next:Public. Diese Neufokussierung ist dringend geboten, wie zahlreiche Cybersicherheitsvorfälle deutlich machen.

Im Hinblick auf Personal, Ausbildung und Organisation hat die Verwaltung dennoch mit Engpässen zu kämpfen. Daher ist sie auf externe Partner angewiesen – und auf Lösungen, die mit begrenzten Ressourcen betrieben werden können.

secunet bietet Behörden und Unternehmen Beratung, Produkte und Lösungen, die auch höchsten Sicherheitsanforderungen genügen. Zum Kundenkreis gehört zum Beispiel das Bayerische Landesamt für Steuern mit der elektronischen Steuererklärung ELSTER. Viele Bundesministerien und Länder setzen auf SINA, ein ganzheitliches Ökosystem, das vielfältige IT-Sicherheits Herausforderungen löst. Die SINA Workstation zum Beispiel ist ein sicherer Arbeitsplatzrechner, der auch auf dem Smartphone verfügbar ist und beispielsweise um Kollaboration, Dokumentenmanagement für eingestufte Daten und Cloud-Services erweitert werden kann. Zudem lassen sich mit SINA sichere Netzwerke aufbauen. Als Ökosystem sind die Leistungen aufeinander abgestimmt. Somit entfällt in wesentlichen Teilen die Beschäftigung mit Einzelthemen und Integration sowie Betrieb erfolgen ressourcenschonend.

Die besten IT-Sicherheitsmaßnahmen nützen jedoch nur, wenn alle Mitarbeiter*innen gut informiert sind. Die Studie legt nahe, dass viele Beschäftigte nicht wissen, an wen sie sich bei einem IT-Sicherheitsvorfall wenden müssen. Beim Thema Awareness gibt es also Optimierungspotenzial. Transparenz und interne Kommunikation gehören zu jedem guten IT-Sicherheitskonzept dazu.

Autor: Christian Eisenried, secunet

Handlungsempfehlung

Digitale Verwaltungsarbeit wird zum Attraktivitätsfaktor

Die Verwaltungsmitarbeiter:innen haben Lust auf Digitalisierung. 70 Prozent der Befragten sind der Überzeugung, dass die Digitalisierung ihre Arbeit erleichtert und zwei Drittel würden gerne öfter neue Anwendungen im Alltag ausprobieren. Will der Öffentliche Dienst bei seinen Beschäftigten punkten und neues Personal für sich gewinnen, muss er eine digitalisierungsfreundliche Organisationskultur schaffen, die stärker als bisher den Einsatz von neuen Anwendungen und digitalen Tools ermöglicht.

Digitale Verwaltungsarbeit II – sicheren aber nicht überregulierten Korridor für den Einsatz von cloudbasierten Tools schaffen

In einem durchschnittlichen Privatunternehmen kommen eine Vielzahl an Cloudlösungen zum Einsatz, beispielsweise im Bereich Personal, Finanzen, Kommunikation und Marketing. Die eingesetzten Tools erleichtern den Beschäftigten die Arbeit und sorgen gleichzeitig für eine positive Employee Experience. Der Einsatz von Cloudlösungen ist in Verwaltungen nach wie vor nicht einheitlich geregelt. Es gilt daher die Deutsche Verwaltungswelt Strategie jetzt schnell umzusetzen und einen sicheren Rechtsrahmen zu schaffen, um den Verwaltungen den Einsatz von Cloudangeboten zu ermöglichen und nicht länger zu erschweren. Insbesondere die Integration privatwirtschaftlicher Cloudservices sollte nicht überreguliert werden, um der Verwaltung eine Partizipation an der agilen Toollandschaft zu ermöglichen.

KI und Automatisierung – Chancen nutzen, um demografischem Wandel in der Verwaltung zu begegnen

Im Diskurs um das Thema Künstliche Intelligenz gilt es stärker als bisher die Chancen und Möglichkeiten zu thematisieren. Fast 40 Prozent der täglichen Aufgaben, sind nach Angaben der Verwaltungsmitarbeiter:innen automatisierbar. Durch den Einsatz Künstlicher Intelligenz sowie der Einführung von automatisierbaren Vorgängen kann die Handlungsfähigkeit der Öffentlichen Verwaltung bei stetig knapper werdenden Personalressourcen langfristig gesichert werden. Das Barometer Digitale Verwaltung unterstreicht daher die Forderung des Nationalen Normenkontrollrats aus dem aktuellen Jahresbericht: digitalisieren und automatisieren!¹

Jetzt die verwaltungsinternen digitalen Prozesse angehen!

Der Blick in die Verwaltungen zeigt, es bedarf deutlich mehr Anstrengung, um die Rahmenbedingungen für Homeoffice zu verbessern. Auch rund dreieinhalb Jahre nach Beginn der Corona-Pandemie stellen fehlende digitale Prozesse eine wesentliche Hürde für eine remote work-Kultur dar. Diese Stagnation ruft Unzufriedenheit bei den Beschäftigten hervor, die sich deutlich für eine digitale Verwaltungsarbeit aussprechen.

Zentrale Informationsplattform IT-Sicherheit einrichten

Jede:r sechste Mitarbeiter:in erhält selten oder nie Informationen über aktuelle IT-Bedrohungen und auch die Leitungsebene wird in der Regel nur halbjährlich über aktuelle Entwicklungen im Bereich IT-Sicherheit unterrichtet. Die Ergebnisse zeigen ein tieferliegendes Problem auf: fehlende Informationsflüsse im Bereich IT-Sicherheit. Der Aufbau einer verwaltungsinternen zentralen Informationsplattform, auf welcher sämtliche IT-Sicherheitsvorfälle in Echtzeit dokumentiert und mit weiterführenden Informationen für die handelnden Personen unterfüttert werden, kann einen wesentlichen Beitrag zur Verbesserung der IT-Sicherheit leisten. Sharing is caring – besonders im Bereich IT-Sicherheit.

IT-Sicherheitsbeauftragte mit ausreichend Ressourcen ausstatten

Die Sonderbefragung zeigt es deutlich: fehlendes Personal, zu wenig Zeit, um dem Thema gerecht zu werden und Notbesetzungen mit fachlich nicht adäquat ausgebildetem Personal. Die IT-Sicherheitsbeauftragten fristen in ihren Behörden ein Nischendasein. IT-Sicherheit funktioniert nur dann, wenn auch den dafür verantwortlichen Personen genügend Ressourcen zur Verfügung stehen. Das bedeutet beispielsweise Vollzeitstellen einzurichten, damit sich die IT-Sicherheitsbeauftragten nicht nur operativen, sondern auch strategischen Fragen widmen können aber auch eine erhöhte Aufmerksamkeit von Seiten der Behördenleitungen für das Thema.

Mit dem Bundes-CISO die IT-Sicherheit stärken

Die IT-Sicherheit darf politisch nicht länger ein Nischenthema bleiben, sondern muss Chefsache werden. Dafür braucht es eine:n Bundes-CISO. Ziel muss es sein, die Informationssicherheit über verschiedene Ressorts und Ebenen hinweg zu koordinieren und verbindliche sowie einheitliche Standards vorzugeben. Die Etablierung eines Bundes-CISO würde nicht nur das Ansehen der IT-Sicherheitsbeauftragten in ihren Verwaltungen stärken, sondern sie auch auf Augenhöhe mit den IT-Verantwortlichen heben.

Den Mitarbeiter:innen den Sinn ihrer Arbeit aufzeigen

Nur etwa die Hälfte der befragten Verwaltungsmitarbeiter:innen geben an, dass sie das Gefühl haben, mit ihrer Arbeit etwas in ihrer Behörde bewirken zu können. Was sich bereits im Rahmen der Studie Bleibebarmeter Öffentlicher Dienst² gezeigt hatte, wird auch im Rahmen dieser Befragung deutlich: Die Mitarbeiter:innen wissen zwar was Sie im Alltag zu machen haben, aber nicht warum. Führungskräfte und Behördenleitung sind daher gefordert den Beschäftigten den Sinn ihrer Arbeit aufzuzeigen, Feedback zu geben und den Mitarbeiter:innen erklären, wie ihr persönliches Handeln auf das große Gesamtziel der jeweiligen Behörde einzahlt.

¹ Weniger, einfacher, digitaler. Jahresbericht 2023. Nationaler Normenkontrollrat. 2023. (abrufbar unter: https://www.bmj.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Fachpublikationen/2023_NKR_Jahresbericht.html?nn=110490)

² Bleibebarmeter Öffentlicher Dienst. Next:Public GmbH. 2022. (abrufbar unter: <https://nextpublic.de/bleibebarmeter-oeffentlicher-dienst/>)

Partnerdarstellungen



DBB

Der dbb beamtenbund und tarifunion ist die Spitzenorganisation der Beschäftigten des öffentlichen Dienstes. Er vertritt die Interessen der Beamtinnen, Beamten, Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer gegenüber Gesellschaft, Politik und Wirtschaft – vom Anfang bis zum Ende der beruflichen Laufbahn, und darüber hinaus. Die über 1,3 Millionen dbb-Mitglieder sind in 40 Fachgewerkschaften organisiert. Dadurch gewährleistet der dbb seine fachliche und persönliche Nähe zu den Beschäftigten in Betrieben und Behörden. Über seine 16 Landesbünde bringt der Verband sich in die föderalen Entscheidungsprozesse der Bundesrepublik ein und über die CESI (Confédération Européenne des Syndicats Indépendants) in die europäische Gesetzgebung. Für das Zusammenleben in Bund, Ländern und Kommunen ist der öffentliche Dienst ebenso unverzichtbar wie für eine erfolgreiche Wirtschaft. Aus dieser Überzeugung heraus übernimmt der dbb Verantwortung und setzt sich für faire Einkommens- und Arbeitsbedingungen sowie die gesellschaftliche Wertschätzung der Beschäftigten ein.

→ www.dbb.de



Hertie School

Die Hertie School in Berlin bereitet herausragend qualifizierte junge Menschen auf Führungsaufgaben im öffentlichen Bereich, in der Privatwirtschaft und der Zivilgesellschaft vor. Sie bietet Masterstudiengänge, Executive Education und Doktorandenprogramme an. Als universitäre Hochschule mit interdisziplinärer und praxisorientierter Lehre, hochklassiger Forschung und einem weltweiten Netzwerk setzt sich die Hertie School auch in

der öffentlichen Debatte für „Good Governance“ und moderne Staatlichkeit ein. Die Hertie School wurde 2003 von der Gemeinnützigen Hertie-Stiftung gegründet und wird seither maßgeblich von ihr getragen. Sie ist staatlich anerkannt und vom Wissenschaftsrat akkreditiert.

Das Centre for Digital Governance wurde 2019 als eines von fünf Centres for Excellence gegründet und beschäftigt sich in Forschung, Lehre und Praxisarbeit mit den Möglichkeiten und Herausforderungen der digitalen Transformationen in Staat und Verwaltung.

→ www.hertie-school.org/en/centre-for-digital-governance



Infora GmbH

Die Infora GmbH ist seit über 40 Jahren der zuverlässige Partner für die öffentliche Verwaltung. Wir beraten Bundes-, Landes- und Kommunalbehörden in Strategie-, Organisations- und Digitalisierungsprojekten: beim Onlinezugangsgesetz und in weiteren E-Government-Bereichen, in Personalbedarfsermittlungen, beim Prozessmanagement, Optimierung von Aufbaustrukturen, der Einführung der eAkte, IT-Governance sowie der Entwicklung von Strategien mit Blick auf die heutigen Herausforderungen. Auch vermeintlich „weiche“ Themen wie das Change- und Akzeptanzmanagement oder die Organisationskultur (z. B. New Work) zählen zu unserem Leistungsportfolio.

Unsere Unterstützungsleistungen reichen von der punktuellen Beratung bis zum ganzheitlichen Management von bundesweiten Großprojekten mit mehrjähriger Laufzeit. Dabei legen wir immer großen Wert auf eine enge Verknüpfung von organisatorischer und technologischer Beratung sowie ein hohes Maß an Individualität für Anforderungen.

→ www.infora.de



MACH AG

Haushalt, Kasse, Rechnungswesen: Seit über 35 Jahren bieten wir öffentlichen Einrichtungen eine leistungsstarke Finanzmanagement-Software – u. a. mit Modulen zur Verarbeitung von E-Rechnungen und zur digitalen Beschaffung. Unsere Lösungsbausteine für Personal- und Dokumentenmanagement ergänzen das ganzheitliche MACH ERP-System. Beste Referenzen aus Bund, Ländern, Universitäten und Hochschulen sowie von Instituten, Kirchenverwaltungen und Stiftungen sprechen für uns.

→ www.mach.de



Next e.V.

Der NExT e. V. ist eine gemeinnützige Plattform aus der Verwaltung für die Verwaltung und steht für einen aktiven Austausch und gemeinsames voneinander und miteinander lernen rund um Themen des digitalen Wandels. Als parteipolitisch unabhängiges Netzwerk im öffentlichen Dienst bringt er Beschäftigte aus Bund, Ländern und Kommunen sowie deren nachgeordneten Behörden, Anstalten und Körperschaften über Hierarchien, Ressorts und föderale Grenzen hinweg zusammen, um mit ihnen gemeinsam die digitale Transformation der Verwaltung zu gestalten. Dafür bietet er mit seinen Veranstaltungen geschützte Räume für die öffentliche Hand. In ihren Werkstätten und Communities erarbeitet das Netzwerk konkrete und anwendungsorientierte Hilfsmittel, stellt diese der Verwaltung bereit und schafft Rahmenbedingungen für gemeinsame Projekte, um diese durchzuführen. So beschleunigen sie den digitalen Wandel der Verwaltung und helfen dabei, ihn einfach und sicher zu gestalten.

→ www.next-netz.de



secunet – Schutz für digitale Infrastrukturen

secunet ist Deutschlands führendes Cybersecurity-Unternehmen. Mit der Kombination aus Produkten und Beratung sorgt das Unternehmen für widerstandsfähige, digitale Infrastrukturen und den höchstmöglichen Schutz für Daten, Anwendungen und digitale Identitäten. secunet ist dabei spezialisiert auf Bereiche, in denen es besondere Anforderungen an die Sicherheit gibt. Mit den Sicherheitslösungen von secunet können Unternehmen höchste Sicherheitsstandards in Digitalisierungsprojekten einhalten und damit ihre digitale Transformation vorantreiben.

Über 1000 Expert*innen stärken die digitale Souveränität von Regierungen, Unternehmen und der Gesellschaft.

secunet ist IT-Sicherheitspartner der Bundesrepublik Deutschland und Partner der Allianz für Cyber-Sicherheit.

→ www.secunet.com



Materna SE

Die Materna-Gruppe realisiert seit mehr als 40 Jahren sehr erfolgreich IT- und Digitalisierungsprojekte für Kunden aus Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung. Weltweit arbeiten mehr als 4.000 Mitarbeitende für Materna und erzielten im Geschäftsjahr 2022 einen Gruppenumsatz von 544 Millionen Euro. Zum Konzern gehören verschiedene Tochterunternehmen.

Materna ist der Impulsgeber für die digitale Transformation der öffentlichen Verwaltung und ist positioniert an der Schnittstelle zwischen Mensch und Technologie. Wir begleiten Behörden bei der strategischen und IT-technischen Umsetzung staatlicher Aufgaben auf dem Weg zur digitalen Verwaltung nach innen, zu Bürger:innen und zu Unternehmen. Dafür bieten wir ein darauf spezialisiertes Lösungsportfolio an, das u. a. auch die großen gesellschaftlichen Themen wie Generative AI, Souveräne Cloud, Cyber Security und mobiles Arbeiten umfasst

→ www.materna.de



Fabasoft

Fabasoft zählt zu den führenden Softwareproduktunternehmen für elektronisches Dokumenten-, Prozess- und Aktenmanagement in Europa. Prominente Projekte wie die Einführung der E-Akte in der Bundesverwaltung (E-Akte Bund) oder in den Ländern Rheinland-Pfalz und Mecklenburg-Vorpommern befinden sich gerade in der Umsetzung. Die Einführung der E-Akte im Freistaat Bayern ist bereits weitgehend abgeschlossen und zählt zu den Vorzeigeprojekten in Deutschland.

→ www.fabasoft.com



Redaktion

Projektleitung: Carsten Köppl & Michael Fulde, next:public

Redaktion: Julius Mielke & Mira Zahner, next:public

Design: Julian O'Swald & Johanna Heyne, next:public

Datenaufbereitung & Datenauswertung

Julius Mielke, Mira Zahner, Michael Fulde, next:public

Impressum

next:public GmbH | Gontardstr. 11 | 10178 Berlin

Geschäftsführer: Carsten Köppl

Amtsgericht Berlin Charlottenburg | HRB 190636 B

→ <https://nextpublic.de/barometer-digitale-verwaltung>

Veröffentlichung 14. Dezember 2023

nextpublic.de